

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN  
DAN STAFF DALAM MEMBANGUN KEPUASAN KERJA  
DI PT.ANTAM (PERSERO) TBK UBPN SULAWESI  
TENGGERA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi  
Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
UIN Alauddin Makassar

Oleh:

**DEWI SARTIKA SAM**  
**NIM : 50700113048**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAKASSAR  
2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

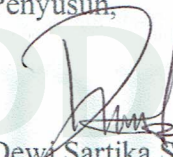
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Sartika Sam  
NIM : 50700113048  
Tempat/Tgl. Lahir : Pulo Maniang, 11 Juli 1995  
Jur/Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas/Program : Dakwah dan Komunikasi  
Alamat : Samata  
Judul : Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staff dalam Membangun kepuasan Kerja Di PT. Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Makassar, 12 September 2017

Penyusun,

  
Dewi Sartika Sam

NIM: 50700113048

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Antam (Persero) Tbk UBPB Sulawesi Tenggara”, yang disusun oleh Dewi Sartika Sam, NIM: 50700113048, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 31 Agustus 2017 M, bertepatan dengan 9 Dzulhijjah 1438 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Ilmu Komunikasi.

Samata, 31 Agustus 2017 M.  
9 Dzulhijjah 1438 H.

### DEWAN PENGUJI:

Ketua	: Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si	(.....)
Sekretaris	: Haidir Fitra Siagian, S.Sos., M.Si., Ph.D	(.....)
Munaqisy I	: Dr. H. Kamaluddin Tajibu, M.Si	(.....)
Munaqisy II	: Harmin Hatta, S.Sos., M.I.Kom	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Muh. Anshar Akil, ST, M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Mudzhira Nur Amrullah, S.Sos., M.Si	(.....)

Diketahui oleh:

✓ Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Alauddin Makassar,

Dr. H. Abd. Rasyid Masri, M.Pd., M.Si., MM  
NIP. 19690827 199603 1 004

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan Skripsi saudara Dewi Sartika Sam NIM : 50700113048 mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi yang berjudul **“Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff Dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara”** memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui ke ujian munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan dan diproses lebih lanjut.

Makassar, Agustus 2017

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Muh. Anshar Akil, M. Si

NIP. 19680826 200801 1 004



Mudzhira Nur Amrullah, M. Si

NIP. 19700311 200901 2 002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikumWr.Wb.*

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الانبياء والمرسلين , وعلى اله وصحبه اجمعين. اما بعد

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke kehadiran Allah swt, atas limpahan berkah, rahmat, dan pertolongan serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kesempatan, kesehatan, dan keselamatan, serta kemampuan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Salawat dan salam atas junjungan kami baginda Nabi Muhammad saw yang telah menyampaikan kepada kami nikmat Islam dan menuntun manusia ke jalan yang lurus, yaitu jalan yang dikehendaki serta diridhoi oleh Allah swt.

Skripsi yang berjudul **“Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Staff Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT. Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara.”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.I.Kom) pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Dalam penyusunan dan pembuatan skripsi ini, penulis sadar masih banyak kekurangan didalamnya. Oleh karena itu penulis mengharapkan sumbangan sandaran kritikan dari berbagai pihak untuk menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik. Baik itu dari bimbingan para dosen maupun rekan-rekan mahasiswa. Pada penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak motivasi, baik secara moral maupun materi. Oleh karena itu, dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M.Si., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Wakil Rektor I UIN Alauddin Makassar,

Prof. Dr. H. Mardan, M.Ag., Wakil Rektor II UIN Alauddin Makassar, Prof. Dr. H. Lomba Sultan MA., Wakil Rektor III UIN Alauddin Makassar, Prof. Dr. Hj. Siti Aisyah Kara, MA. PhD., Wakil Rektor IV Prof. Hamdan Juhanis, MA, PhD serta seluruh staff UIN Alauddin Makassar.

2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., M.M., Wakil Dekan I Dr. H. Misbahuddin, M.Ag., Wakil Dekan II, Dr. H. Mahmuddin, M.Ag, dan Wakil Dekan III, Dr. Nur Syamsiah, M.Pd.I yang telah memberikan wadah buat penulis.
3. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si., dan Haidir Fitra Siagian, S.Sos., M.Si., Ph.D selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
4. Dr. Muh. Ansar Akil, ST., M.Si., selaku pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan serta petunjuk pada setiap proses penulisan skripsi ini sampai akhir hingga dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis. Mudzhira Nur Amrullah, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang telah mencurahkan perhatian dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, dan tidak bosan-bosannya membantu penulis saat konsultasi hingga semua proses dilewati dengan penuh semangat oleh penulis.
5. Dr. H. Kamaluddin Tajibu, M.Si selaku penguji I dan Harmin Hatta, S.Sos., M.I.Kom, selaku penguji II
6. Segenap Dosen, Staf Jurusan, Tata Usaha, serta Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tak lupa penulis haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu, bimbingan, arahan serta motivasi selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Komunikasi.
7. Segenap jiwa dan cinta serta ketulusan dalam hati, saya ucapkan terima kasih ku kepada kedua orang tua saya Ayahanda tercinta Samsuddin dan Ibunda tercinta HJ. Maswara yang selamanya menjadi sumber inspirasi, semangat, kekuatan, dan keberuntungan, serta kehangatan dalam melewati berbagai tantangan dan do'a yang tak terhingga, yang penulis sadari bahwa

Allah swt telah memberikan keberuntungan yang tak terbatas kepada penulis karena memberikan kedua orang tua yang luar biasa kepada penulis, Alhamdulillah. Serta buat Adik saya Sri Mulia Handayani, beserta kepada keluarga besar kami.

8. Teman seperjuangan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, terkhusus Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2013, Kepada kelas Ikom B 2013, yang telah menjadi teman seperjuangan selama 4 tahun. Untuk senior I.Kom 2012 dan semua senior yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, hingga sekarang.
9. Untuk sahabat seperjuangan selama pembuatan skripsi Triana Irawaty, Emil Fatra, Fitria Nurul Fatnisah terima kasih atas dukungannya selama ini.
10. Teman terbaik, Joni Ramadan, Muchlisa Riska Utami, Ummul khaerani, Mirsan, Nurul Hiqma, Muh. Sahir, Fitriana, Widyawati Mp, Ryan Rahmat Hidayat, Sukrianto, Gunawan Riadi, yang selalu memberikan motivasi dan juga telah berbagi ilmu dan pengalaman selama penulis mengikuti aktivitas di kampus UIN Alauddin Makassar.
11. Teman Kuliah Kerja Nyata (KKN), Kecamatan Bisappu Kab. Bantaeng. Terkhusus untuk posko Panaikang, Salhy, Elfira Handayani, Hasniah Aziz, Ni'ma Nuraini Ibrahim, Muliati, Muh. Ikhwan Burhan, Hamzah, Syahri Nur ramadhan, Rahmat Wardana, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan dan dukungan.

Dengan penuh kesadaran penulis menyadari penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, walau demikian penulis berusaha menyajikan yang terbaik. Semoga Allah senantiasa memberi kemudahan dan perlindungan-Nya kepada semua pihak yang berperan dalam penulisan skripsi ini. Wassalam.

Samata, 12 September 2017

  
**Dewi Sartika Sam**



## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
ABSTRAK.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1-15</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	8
D. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu.....	9
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	15
<b>BAB II TINJAUAN TEORETIS.....</b>	<b>16-51</b>
A. Komunikasi Organisasi.....	16
B. Pola Komunikasi Organisasi.....	28
C. Pimpinan & Staff.....	40
D. Konsep Kepuasan Kerja.....	44
E. Hambatan Komunikasi Organisasi.....	47
F. Peran Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam.....	49
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>52-58</b>
A. Jenis Dan Lokasi Penelitian.....	52
B. Pendekatan Penelitian.....	53
C. Sumber Data.....	54
D. Metode Pengumpulan Data.....	54
E. Instrumen Penelitian.....	57
F. Teknik Pengolahan Analisis Data.....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59-87</b>
A. PT. Antam (Persero) Tbk UBPB Sulawesi Tenggara.....	59
B. Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staff dalam Membangun Kepuasan Kerja.....	70
C. Faktor yang Mendukung dan Menghambat Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staff dalam Membangun Kepuasan Kerja.....	82



<b>BAB V PENUTUP</b> .....	88-89
A. Kesimpulan.....	88
B. Implikasi Penelitian.....	89

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## PEDOMAN TRANSLITERASI

### 1. Konsonan *ḥa*

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	Ta	t	te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	ḍal	d	de
ذ	ẓal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik

غ	gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	qi
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ	<i>fathah</i> dan <i>ya</i>	ai	a dan i
اُوْ	<i>fathah</i> dan <i>wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauula*

### 3. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...   اِ... اِىْ	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	ā	a dan garis di atas
اِىْ	<i>kasrah</i> dan <i>ya</i>	ī	i dan garis di atas
اُوْ	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

### 4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:



رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

: *rauḍah al-aṭfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ

: *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ

: *al-ḥikmah*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

## ABSTRAK

**Nama : Dewi Sartika Sam**  
**Nim : 50700113048**  
**Judul :Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT. Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara (Di Bimbing Oleh Dr. Muh. Ansar Akil, M.Si dan Mudzhira Nur Amrullah, S.Sos, M.Si )**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja di PT. Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja di PT, Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara.

Studi ini menggunakan pendekatan komunikasi organisasi dengan jenis penelitian metode kualitatif. Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memperoleh informan. Data yang digunakan melalui wawancara mendalam, studi pustaka, observasi dan *internet searching*, dengan teknik analisis data menggunakan model Miles & Huberman, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan pola komunikasi yang digunakan dalam membangun kepuasan kerja adalah pola rantai yakni pimpinan yang ingin menyampaikan informasi kepada staff tidak langsung ke staff tetapi harus melalui *specialist* (tenaga ahli), hal ini dikarenakan perusahaan PT. Antam (Presero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara sudah terstruktur. Faktor pendukung dalam membangun kepuasan kerja adalah komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan staff, fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, serta gaji yang cukup memuaskan, adapun hambatannya adalah *miss communication* yang biasa terjadi antara pimpinan dan karyawan, hambatan semantik dan hambatan fisik.

Implikasi dalam penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perusahaan PT.Antam Tbk dalam menjalin komunikasi yang lebih efektif dalam perusahaan walaupun bukan di lingkungan kantor, sehingga dalam bekerja tidak ada rasa canggung tetapi tetap dengan batasan ada tingkatan jabatan yang harus dihormati sehingga perusahaan dapat lebih berkembang dan mencapai tujuan bersama, serta diharapkan bahwa semua hambatan yang ada dan yang pernah terjadi menjadi pembelajaran untuk kemajuan dan pengembangan perusahaan.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, setiap manusia dapat memberikan informasi kepada manusia lainnya. Dikatakan aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia karena komunikasi menjadi alat yang digunakan dalam berinteraksi satu sama lain dalam suatu kehidupan masyarakat maupun di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai perilaku verbal maupun nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih.<sup>1</sup>

Pemberian informasi tersebut dapat dilakukan secara berulang kali dan saling memberi respon sehingga komunikasinya dapat berlanjut secara terus menerus. Begitupun dalam sebuah organisasi atau perusahaan, komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam perusahaan. Baik antar pimpinan perusahaan dengan karyawan, maupun karyawan dengan sesama karyawan dalam perusahaan tersebut

Komunikasi juga perlu digunakan dalam membina perkembangan suatu organisasi. Pemberian informasi dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan baik dalam organisasi kecil maupun organisasi besar, sebab dalam suatu organisasi memiliki peraturan yang bersifat formal, dan peraturan tersebut dibentuk bersama-

---

<sup>1</sup> Deddy Mulyana, M.A, *Komunikasi Efektif* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2004), h.3.

sama guna menyesuaikan pada anggota organisasinya untuk dapat atau tidaknya menjalankan peraturan tersebut, oleh karena itu jika tanpa berkomunikasi peraturan organisasi yang dapat berubah-ubah tersebut menjadi kurang tersampaikan ke anggota organisasi, sehingga dapat mengakibatkan lemahnya organisasi, kekokohan struktur organisasi perusahaan yang sudah terbentuk dapat dengan mudah terusak sehingga menyebabkan munculnya suatu permasalahan yang dapat menghancurkan organisasi tersebut.<sup>2</sup>

Dalam sebuah organisasi, seorang pimpinan memegang peranan penting dan memerlukan pola komunikasi serta kerjasama yang baik, interaksi diantara bagian satu dengan yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti. karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai suatu tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah, tidak mudah, karena harus memahami setiap perilaku bawahan yang berbeda-beda. Pemimpin dalam tugasnya menggunakan gaya masing-masing yaitu bagaimana seorang pimpinan berkomunikasi dengan bawahannya dengan baik, seorang pimpinan akan disebut sebagai pemimpin yang efektif apabila ia mampu berkomunikasi secara efektif dengan bawahannya sehingga menimbulkan suasana kerja yang saling mendukung. Dari sini dapat dipahami bahwa tugas utama seorang pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya tidak hanya terbatas pada kemampuannya dalam melaksanakan program-program perusahaan saja, tetapi lebih dari itu yaitu pemimpin harus mampu melibatkan seluruh lapisan organisasinya, seperti seluruh karyawan

---

<sup>2</sup> Moekijat. *Teori Komunikasi*. (Bandung : CV. Mandar Maju, 1993)



untuk ikut bergerak aktif sehingga mereka mampu memberikan kontribusi yang positif dalam usaha mencapai tujuan.<sup>3</sup>

Pemimpin atau Manajer perusahaan adalah orang yang dapat mempengaruhi bawahannya hal ini dimaksudkan agar tujuan organisasi dapat dijalankan sesuai dengan harapan. Pemimpin yang baik mampu mempengaruhi bawahannya untuk bekerja semaksimal mungkin, pemimpin juga harus mampu menyatu dengan bawahan dan mampu mendengar keluhan, ide gagasan, saran dan memberikan solusi terbaik untuk keluhan mereka, jika hal itu yang terjadi maka dengan sendirinya akan memotivasi bawahan untuk bekerja lebih baik lagi.<sup>4</sup> Maka dapat disimpulkan bahwa pemimpin adalah seorang atau individu yang diberi status berdasarkan pemilihan, keturunan atau cara-cara lain, sehingga memiliki otoritas atau kewenangan untuk melakukan serangkaian tindakan dalam mengatur, mengelola, dan mengarahkan sekumpulan orang melalui institusi atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Komunikasi antara atasan dan bawahan sangat penting dalam organisasi karena dengan berkomunikasi berpengaruh untuk kelangsungan organisasi. adanya hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan yang efektif dapat menciptakan kondisi yang menyenangkan dalam organisasi, yang kemudian berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya ikut menentukan kinerja karyawan.

---

<sup>3</sup> Purwanto A.Ngalim, *administrasi dan supervise pendidikan*. (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007)

<sup>4</sup> Stephen P.Robbin, *Perilaku Organisasi*. (Jakarta: PT.Prenhalindo, 1996), h. 5.

Dalam berkomunikasi baik dengan jenis dari atas kebawah, bawah keatas, horisontal ataupun diagonal dapat membuat komunikasi menjadi efektif untuk kinerja para karyawan. Suatu perusahaan perlu membimbing karyawan dan sering memberikan arahan dan motivasi agar semangat kerja karyawan tidak menurun. Pemberian motivasi tersebut salah satunya dengan berkomunikasi. Berkomunikasi antara atasan ke karyawan, mendengarkan keluhan karyawannya dapat menghasilkan dampak positif dari karyawan ke perusahaan. Sehingga dengan demikian karyawan dapat semakin giat dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya.

Suatu organisasi terbentuk apabila suatu usaha memerlukan usaha lebih dari satu orang untuk menyelesaikannya. Kondisi ini bisa timbul disebabkan oleh karena tugas itu terlalu besar atau terlalu kompleks untuk ditangani satu orang, oleh karena itu, suatu organisasi menjadi kecil seperti usaha dua orang individu atau menjadi sangat besar yang melibatkan banyak orang dalam interaksi kerja sama.

Organisasi mempunyai dua prinsip yang tidak boleh dilupakan, yaitu organisasi harus bertahan (*survive*) dan berkembang (*develop*). Dalam organisasi manapun tidak akan bertahan lama apabila di dalamnya tidak terjadi komunikasi yang baik antara pimpinan dengan staff atau sebaliknya. Organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Dikatakan suatu sistem karena organisasi itu terdiri dari berbagai bagian yang saling

tergantung satu sama lain, bila satu bagian terganggu maka akan ikut berpengaruh pada bagian lain.<sup>5</sup>

Peran komunikasi organisasi merupakan aspek yang paling penting dalam mempengaruhi pencapaian prestasi kerja. Komunikasi organisasi yang baik dan efektif dapat menjadi sarana yang tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini berarti dengan melakukan pertukaran informasi yang baik, lengkap dan lancar diharapkan karyawan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar dan akan berdampak baik pada kinerja karyawan.<sup>6</sup>

Berbagai bentuk pentingnya komunikasi organisasi di suatu perusahaan seperti yang sudah tertulis diatas juga sama halnya dengan proses komunikasi organisasi di perusahaan, dimana dalam suatu perusahaan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, terutama dalam hal mencari keuntungan agar perusahaan bisa tetap berjalan dan terus berkembang, karena dengan keuntungan itulah perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada para karyawan, maka dari itu untuk memenuhi tujuan perusahaan, seorang pemimpin organisasi atau manajer harus memilih salah satu dari berbagai metode dan teknik komunikasi yang disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi itu dilancarkan, maka dibutuhkan pola-pola pengembangan komunikasi yang baru dan pada gilirannya nanti melahirkan strategi-strategi yang inovatif sehingga dapat memperkokoh koordinasi semua komponen organisasi perusahaan. dalam mengatur manajemen organisasi perusahaan agar berjalan dengan baik,

---

<sup>5</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 24.

<sup>6</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.48.

perusahaan juga perlu menerapkan komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

PT.Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara, adalah salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang bisnis Pertambangan Nikel, dimana perusahaan ini telah berdiri sejak 5 Juli 1968 dan berada di daerah Kecamatan Pomala, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara.<sup>7</sup> Sebagai perusahaan yang terdiri dari 6 divisi yaitu *human resort* (suber daya manusia), operasi, keuangan, tambang, pabrik, dan Pembangkit listrik tenaga uap (PLTU), total keseluruhan jumlah karyawan yang ada di PT.Antam Tbk UBPN Sulawesi Tenggara adalah 1105 orang karyawan. Dan dalam hal ini peneliti melakukan penelitian pada satuan kerja bagian *procurement & material management* adalah satuan kerja yang membeli dan mengadakan serta menyiapkan material, dimana dalam satuan kerja ini terdiri dari seorang manager, seorang specialist, 6 asisten manager, dan 60 staff kantor. Dalam menjalankan tugas seorang manager tidak selalu berjalan mulus karena seorang manager dan staff kantor biasa terjadi *miss communication* atau adanya ketidakjelasan dari maksud suatu perintah yang diberikan atasan kepada bawahannya yang mengakibatkan berbedanya hasil akhir dari perintah tersebut. Eksistensi dan keberhasilan organisasi bergantung pada penggunaan pola dan sistem komunikasi yang di kembangkan dalam komunikasi organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, dengan melihat begitu pentingnya proses komunikasi dalam sebuah organisasi, maka peneliti tertarik untuk melakukan

---

<sup>7</sup> Profil PT.Antam Tbk. <http://www.antam.com/>. Diakses 12 januari 2017



penelitian guna mengetahui bagaimana pola komunikasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja di PT.Antam (Persero) Tbk UBPB Sulawesi Tenggara.

### ***B. Rumusan Masalah***

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja di PT.Antam (Persero) Tbk, UBPB Sulawesi Tenggara ?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat komunikasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja di PT.Antam (Persero) Tbk, UBPB Sulawesi Tenggara ?

### ***C. Fokus Penelitian Dan Deskripsi Fokus***

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka fokus penelitian ini adalah pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja. Agar fokus penelitian ini tidak menimbulkan multi tafsir serta kesalahpahaman dari maksud yang diinginkan dari fokus penelitian ini, maka peneliti memberikan deskripsi terhadap fokus penelitian ini, adalah sebagai berikut :

#### ***1. Pola Komunikasi Organisasi***

Pola komunikasi organisasi adalah model dari suatu penyebaran informasi dalam perusahaan PT. Antam Tbk dari seorang komunikator terhadap

komunikasikan atas dasar pengaturan-pengaturan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

## 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan baik atau tidak baik yang dirasakan oleh karyawan PT.Antam Tbk yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya.

## 3. Penghambat

Penghambat adalah suatu keadaan yang dapat menyebabkan terganggunya pelaksanaan proses komunikasi yang berakibat pada lambatnya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan PT.Antam Tbk yang terdiri dari hambatan fisik, hambatan semantik, hambatan psikologis.

## 4. *Procurement & Material Management*

*Procurement & Material Management* adalah satuan kerja yang membeli, mengadakan dan menyiapkan material, *procurement* adalah satuan kerja yang tidak dapat dipisahkan dalam pengadaan pembelian dan persiapan material.

## 5. PT.Antam Tbk

PT.Antam Tbk adalah suatu Perusahaan yang didirikan oleh Pemerintah Republik Indonesia (BUMN) yang di khususkan untuk mengelola Sumber daya Alam dan Mineral kecuali Minyak bumi dan Gas Alam. Badan Usaha ini berdiri Tahun 1968 dan telah memiliki 7 Unit Bisnis serta 5 hasil produksi yaitu nikel,

emas dan perak, bauksit, pasir besi, dan geologi yang mana semuanya bergerak di bidang usaha Tambang Mineral.

#### ***D. Kajian Pustaka***

Dalam melakukan persiapan penelitian, maka peneliti melakukan berbagai kajian pustaka untuk mencari referensi yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti untuk dijadikan sebagai bahan perbandingan, diantaranya :

1. Dalam kajian pustaka ini, peneliti menemukan skripsi Nurhikmah dari fakultas dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2013 dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi Benteng Panynyua *English Club* Dalam Mempertahankan Solidaritas. Penelitian ini membahas tentang bagaimana pola komunikasi organisasi dalam membangun ikatan sosial kepada masing-masing individu dan juga pentingnya tanggung jawab dalam organisasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan komunikasi dan dibahas secara deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara mendalam, studi pustaka, observasi, dan internet searching.<sup>8</sup>
2. Skripsi Aan Srialam Irian dari Universitas Islam Negeri UIN Alauddin Makassar pada tahun 2016 yang berjudul “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Penerapan Visi dan Misi (Studi Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Makassar)”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana penerapan visi dan

---

<sup>8</sup> Nurhikmah, *Pola Komunikasi Organisasi Benteng Panynyua English Club dalam mempertahankan solidaritas*. Skripsi (Makassar: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2013), h. 4.

misi pada dinas perhubungan kota makassar dengan tujuan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi dalam penerapan visi dan misi pada dinas perhubungan kota makassar. Dengan menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.<sup>9</sup>

3. Skripsi Ita Aprini dari Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2014 yang berjudul “Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff PT. PP. LONDON SUMATRA INDONESIA, Tbk Palangisang Estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba” penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan Pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini Menggunakan teori Komunikasi Organisasi yaitu Teori Management Klasik. Penelitian ini membahas tentang pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff pada PT. PP. London Sumatra Indonesia, Tbk Palangisang Estate sehingga perusahaan tersebut sampe sekarang masih berkiprah di Indonesia dan menjadi salah satu perusahaan terbesar.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Aan Srialam Irian, *Pola Komunikasi Organisasi Dalam Penerapan Visi dan Misi (Studi Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Makassar)*. Skripsi (Makassar: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri UIN Alauddin Makassar, 2016), h. 6.

<sup>10</sup> Ita Aprini, *Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff PT. PP. London Sumatra Indonesia*. Skripsi (Makassar: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2014), h. 8.

**Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian Yang Relevan**

<b>Penelitian Terdahulu</b>	
Judul penelitian 1 : Pola Komunikasi Organisasi Benteng Pananyua <i>English Club</i> Dalam mempertahankan Solidaritas Oleh : Nurhikmah dari fakultas dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2013	
Lokasi	Benteng Pananyua
Jenis penelitian	Kualitatif
Pendekatan penelitian	Pendekatan Komunikasi
Teknik pengumpulan data	1. Wawancara 2. Studi Pustaka 3. Observasi 4. Internet Searching
Teknik analisis data	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan
Judul penelitian 2 : Pola Komunikasi Organisasi dalam mempertahankan Visi dan Misi (Studi Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Makassar) Oleh : Aan Srialam Irian fakultas dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2016	
Lokasi	Dinas Perhubungan Kota Makassar
Jenis penelitian	Kualitatif
Pendekatan penelitian	Deskriptif Kualitatif
Teknik pengumpulan data	1. Wawancara 2. Observasi
Teknik analisis data	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Judul penelitian 3 : Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff PT. PP. LONDON SUMATRA INDONESIA, Tbk Palangisang Estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba Oleh : Ita Aprini fakultas dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2014	
Lokasi	PT. PP. LONDON SUMATRA INDONESIA, Tbk Palangisang Estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba
Jenis penelitian	Kualitatif
Pendekatan penelitian	Pendekatan Komunikasi
Teknik pengumpulan data	1. Wawancara 2. observasi 3. dokumentasi
Teknik analisis data	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

<p style="text-align: center;"><b>Penelitian sekarang</b></p>	
Judul penelitian : Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT.Antam (Persero) Tbk UBPB Sulawesi Tenggara	
Lokasi	Penelitian ini dilaksanakan di PT.Antam (Persero) Tbk UBPB Sulawesi Tenggara yang berlokasi di Jl. Jendral Ahmad Yani, No. 5, Kelurahan Pomala, Kecamatan Pomala, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara.
Jenis penelitian	Kualitatif

Pendekatan penelitian	Pendekatan Komunikasi Organisasi
Teknik pengumpulan data	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. observasi</li> <li>2. wawancara</li> <li>3. dokumentasi</li> </ol>
Teknik analisis data	<p>Analisis data yang digunakan peneliti yaitu model Miles dan Huberman yang mencakup</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. reduksi data, sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan.</li> <li>2. Penyajian data, dalam penelitian ini melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan</li> <li>3. Penarikan kesimpulan, merupakan tahap terakhir dimana peneliti mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada dan kecenderungan dari data yang dibuat. Jadi peneliti dapat memaparkan kesimpulan dari sudut pandang peneliti untuk lebih mempertegas penelitian skripsi</li> </ol>

**Sumber :** Olahan peneliti, 2017

### ***E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian***

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan dan kegunaan penelitian baik secara akademis maupun secara praktis, diantaranya :

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja di PT.Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja di PT.Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara.

#### **2. Kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :**

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan.
- b. Secara praktis, penelitian ini di harapkan dapat memperkaya khasanah penelitian untuk menambah ilmu pengetahuan , serta penelitian ini dapat di jadikan suatu hasil penelitian yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenisnya.



## BAB II

### TINJAUAN TEORETIS

#### ***A. Komunikasi Organisasi***

Komunikasi berasal dari kata latin *Communication* atau *communis* yang berarti sama, sama maknanya atau mempunyai kesamaan pandangan. Dalam pengertian tersebut dapat dipahami bahwa dalam berkomunikasi, komunikasi dapat berlangsung dengan baik apabila ada kesamaan makna atau pandangan antara komunikator ke komunikan.<sup>1</sup> Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memberitahu dan mengemukakan pendapat yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi merupakan medium penting bagi pembentukan atau pengembangan pribadi untuk hubungan kontak sosial, yang berarti dengan adanya komunikasi seseorang tumbuh dan belajar. Melalui komunikasi, seseorang bisa menemukan pribadi kita dengan orang lain, bersahabat, bermusuhan, mencintai atau mengasihi orang lain, dan sebagainya.

Berangkat dari pengertian tentang komunikasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi berarti sama-sama membagi ide-ide. Apabila seseorang berbicara dan temannya tidak mendengarkannya, maka disini tidak ada pembagian dan tidak

---

<sup>1</sup> Onong Uchjana Efendi, *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. (Cet VII, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1994), h. 9.

ada komunikasi. Pada dasarnya komunikasi tidak hanya berupa memberitahukan dan mendengarkan saja. Komunikasi harus mengandung ide, pikiran, fakta atau pendapat. Bukan hanya komunikasi antar manusia dan kelompok, tetapi juga komunikasi organisasi.<sup>2</sup>

Dalam perspektif agama, komunikasi sangat penting peranannya dalam kehidupan manusia bersosialisasi, manusia dituntut agar pandai dalam berkomunikasi.

Sebagaimana dalam firman Allah swt dalam surah Ar-Rahman/1-4: 55

الرَّحْمَنُ ۝ عَلَّمَ الْقُرْآنَ ۝ خَلَقَ الْإِنْسَانَ ۝ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ ۝

Terjemahnya :

“(tuhan) yang Maha pemurah, yang telah mengajarkan Al Quran. Dia menciptakan manusia. mengajarnya pandai berbicara.”

Organisasi juga merupakan elemen yang amat diperlukan didalam kehidupan manusia (apalagi kehidupan modern) organisasi membantu kita melaksanakan hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik sebagai individu, disamping itu, dapat dikatakan lagi bahwa organisasi-organisasi membantu masyarakat dalam kelangsungan ilmu pengetahuan. Organisasi juga merupakan sumber penting aneka macam karier didalam masyarakat.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Soemirat Soleh, *Komunikasi Organisasional*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), h. 1-4.

<sup>3</sup> Winardi. J, *Teori Organisasi & Keorganisasian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 2.

Sebagaimana dalam firman Allah swt, Dalam surah As-Saf /4: 61.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَنٌ مَرْصُورٌ ﴿٦١﴾

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”<sup>4</sup>

Dalam firman Allah swt diatas, dijelaskan bahwa suatu pekerjaan apabila dilakukan dengan teratur dan terarah, maka hasilnya juga akan baik. Maka dalam suatu organisasi yang baik, perlu memperhatikan proses yang dilakukan secara terarah dan teratur agar dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

Secara spesifik aktivitas komunikasi organisasi mencakup tiga hal, yaitu:

1. Operasional Internal yaitu menstruktur komunikasi yang dijalankan dalam sebuah organisasi dalam rangka mencapai tujuan kerja.
2. Operasional Eksternal yaitu struktur komunikasi dalam organisasi yang konsen pada pencapaian tujuan kerja yang dilakukan oleh orang dan kelompok diluar organisasi.
3. Personal yaitu semua perubahan informasi dan perasaan yang dirasakan oleh manusia yang berlangsung kapan saja.<sup>5</sup>

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok komunikasi formal maupun informal dari suatu

<sup>4</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, hal. 982.

<sup>5</sup> R. Wayne Pace & Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi*, (PT. Remaja Rosdakarya Bandung, 2005), h. 138.

organisasi.<sup>6</sup> Komunikasi dalam organisasi menjadi suatu hal yang penting untuk dapat menciptakan kesamaan pemahaman atas informasi yang disampaikan agar tercipta komunikasi yang baik satu sama lain .

Apabila dalam organisasi dikenal susunan dalam organisasi formal dan organisasi informal, maka dalam komunikasi juga dikenal komunikasi formal dan komunikasi informal.

#### 1) Komunikasi formal

Komunikasi formal adalah suatu proses komunikasi yang bersifat resmi dan biasanya dilakukan didalam lembaga formal melalui garis perintah atau sifat instruksi, berdasarkan struktur organisasi oleh pelaku yang berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing-masing. Suatu organisasi dapat dikatakan formal ketika berkomunikasi antara dua orang atau lebih.

#### 2) Komunikasi Informal

Komunikasi informal adalah komunikasi antara orang yang ada dalam suatu organisasi, akan tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi. Fungsi komunikasi informal adalah untuk memelihara hubungan sosial persahabatan kelompok informal, penyebaran informasi yang bersifat pribadi dan privat seperti isu, gosip atau rumor.

Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi diluar dan tidak tergantung pada hirarki wewenang. Komunikasi informal ini timbul karena adanya berbagai maksud, yaitu :<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT.Grasindo, 2005), h. 4.

- a. Pemuasan kebutuhan manusiawi
- b. Perlawanan terhadap pengaruh yang monoton dan membosankan
- c. Keinginan untuk mempengaruhi perilaku orang lain
- d. Sumber informasi hubungan pekerjaan

Jaringan komunikasi informal memiliki kelebihan dan kelemahan yang memberikan dampak kepada organisasi. Adapun kelebihanannya adalah dapat berfungsi sebagai papan pengumuman yang menyuarakan kepenatan pegawai, membantu menyalurkan berita yang tidak bisa dikirim lewat jaringan formal, memperlancar proses penyelesaian tugas-tugas pekerjaan dan membantu memperbaiki kehidupan sosial dan organisasi karena pegawai saling berbagi berita selentingan, sehingga satu sama lain menjadi pemain kelompok yang kompak. Sedangkan kelemahannya adalah meskipun akurasi berita bisa 75% sampai 95% kebenaran namun seringkali kesalahan terjadi juga, pegawai terkadang dapat mengubah fakta sesuai kepentingan pribadinya dari pada menyampaikan fakta sebenarnya dan sulit memastikan siapa yang harus bertanggung jawab terhadap fakta tersebut dimana pesan dikirim secara tidak tepat.

Jaringan komunikasi formal dan informal memungkinkan anggota-anggota suatu organisasi memproses informasi, dan kedua macam jaringan komunikasi ini kadang-kadang saling mengisi. Jaringan komunikasi informal mungkin mengisi kebutuhan-kebutuhan informasi yang tidak diisi oleh jaringan komunikasi formal.

Proses hubungan komunikasi informal tidak mengikuti jalur struktural yang ada dalam suatu perusahaan, sehingga bisa saja terjadi seseorang yang memiliki

---

<sup>7</sup> Sutrisna Dewi, *Komunikasi Dalam Bisnis* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007), h. 23.

struktur formal berada dibawah, berkomunikasi dengan seseorang yang berada ditingkat pimpinan. Struktur formal seperti yang dikemukakan diatas merupakan karakteristik dari komunikasi organisasi.

Komunikasi dalam organisasi memiliki peranan besar dalam organisasi. Menurut Burhan Bungin, fungsi komunikasi dalam organisasi memiliki empat fungsi organisasi, Yaitu :

1. Fungsi informasi

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti, dan sebagainya.

2. Fungsi regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, pertama, berkaitan dengan atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan

semua informasi yang disampaikan. Juga memberi perintah atau intruksi supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya. Kedua, berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak tergantung pada keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah, kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi, kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seseorang pimpinan sekaligus sebagai pribadi, tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan.

### 3. Fungsi persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

### 4. Fungsi integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (buletin, *newsletter*) dan laporan kemajuan organisasi dan Saluran komunikasi informal seperti

perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.<sup>8</sup>

Tujuan komunikasi organisasi antara lain untuk memberikan informasi baik kepada pihak luar maupun pihak dalam, memanfaatkan umpan balik dalam rangka proses pengendalian manajemen, mendapat pengaruh, alat untuk memecahkan persoalan, untuk pengambilan keputusan, mempermudah perubahan-perubahan yang akan dilakukan, mempermudah pembentukan kelompok-kelompok kerja serta dapat dijadikan untuk menjaga pintu keluar-masuk dengan pihak-pihak luar organisasi.<sup>9</sup>

Dalam berkomunikasi, tentu kita berbicara bagaimana komunikasi itu dapat tersalurkan dengan baik. Berikut unsur-unsur komunikasi organisasi yang dapat digunakan dalam berinteraksi agar sesuai dengan apa yang diharapkan dan komunikasi tersebut dapat terstruktur dengan baik dan mudah dipahami :

a. Komunikator

Komunikator yaitu orang yang menyampaikan pesan kepada komunikan, yang memiliki sebagai *encoding*, yaitu orang yang mengolah pesan-pesan atau informasi kepada orang lain. Komunikator dapat juga berupa individu yang sedang berbicara,

---

<sup>8</sup> Burhan Bungin, Dalam Skripsi Muhammad Tibyan, *Peran Komunikasi Pada Loyalitas Pelanggan*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015), h. 15-17.

<sup>9</sup> Husein Umar, *Riset Sumber Daya manusia Dalam Organisasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1998), h. 27.



menulis, sekelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, film, dan lain sebagainya.<sup>10</sup>

Syarat-syarat komunikator:

- 1) Mempunyai kemampuan berkomunikasi
- 2) Mempunyai pengetahuan luas
- 3) Memiliki daya tarik, dalam arti memiliki kemampuan untuk melakukan
- 4) Perubahan sikap atau perubahan pengetahuan pada diri komunikan.

#### b. Pesan

Adapun yang dimaksud dengan pesan dalam proses komunikasi adalah suatu informasi yang akan dikirim kepada si penerima pesan. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka dan nada suara.<sup>11</sup>

#### c. Komunikan

Komunikan atau penerima pesan adalah orang yang menjadi sasaran dari kegiatan komunikasi. Komunikan atau penerima pesan dapat menjadi pribadi atau orang banyak. Komunikan biasa disebut dengan berbagai macam istilah seperti khalayak, sasaran, penerima, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*. Komunikan adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena

---

<sup>10</sup> H. A. W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Cet. III; Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h. 12.

<sup>11</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) h. 12.

komunikasikan yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh komunikan, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan atau saluran.<sup>12</sup>

d. Media

Media yaitu sarana atau alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada komunikan, atau sarana yang digunakan untuk memberikan *feedback* dari komunikan kepada komunikator. Media sendiri merupakan bentuk jamak dari kata medium, yang artinya perantara, penyampai atau penyalur.

Media merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber (komunikator) kepada penerima (komunikan). Dalam komunikasi media digunakan sesuai dengan komunikasi yang akan digunakan seperti komunikasi antarpribadi biasanya menggunakan pancaindra sebagai medianya, sementara untuk komunikasi massa menggunakan media elektronik dan cetak, mengingat sifatnya yang terbuka, dimana setiap orang dapat melihat, membaca dan mendengarnya.

e. Efek

Efek merupakan hasil akhir dari proses komunikasi. Efek disini dapat berupa sikap atau tingkah laku komunikan, apakah sesuai atau tidak dengan yang diinginkan oleh komunikator. Hal yang sangat penting dalam komunikasi ialah bagaimana cara agar suatu pesan yang disampaikan komunikator itu menimbulkan efek atau dampak

---

<sup>12</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, Persada, 2008), h. 26.

tertentu pada komunikasi. Dampak yang ditimbulkan dapat diklasifikasikan menurut kadarnya, yaitu:

- 1) Dampak *kognitif*, adalah yang timbul pada komunikasi yang menyebabkan dia menjadi tahu atau meningkat intelektualitasnya.
- 2) Dampak *afektif* lebih tinggi kadarnya dari pada dampak kognitif. Tujuan komunikator bukan hanya sekedar supaya komunikasi tahu, tetapi tergerak hatinya, menimbulkan perasaan tertentu, misalnya perasaan iba, terharu, sedih, gembira, marah, dan sebagainya..
- 3) Dampak *behavioral*, yang paling tinggi kadarnya, yakni dampak yang timbul pada komunikasi dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan.

Melihat berbagai pentingnya komunikasi dalam organisasi, efektivitas komunikasi akan sangat menentukan kesuksesan organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Kemampuan individu untuk menyampaikan pesan atau informasi dengan baik, menjadi pendengar yang baik, menggunakan berbagai media audio-visual merupakan bagian penting dalam melaksanakan komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi. Komunikasi merupakan keterampilan yang paling penting dalam kehidupan setiap manusia dan organisasi.

Untuk menciptakan komunikasi yang efektif, seorang komunikator harus mampu mengidentifikasi sasaran yang menjadi penerima pesan, menentukan tujuan

komunikasi, merancang pesan, memilih media, memilih sumber pesan, dan mengumpulkan umpan balik.<sup>13</sup>

Komunikasi juga merupakan unsur pengikat berbagai bagian yang saling bergantung dalam sistem itu. Tanpa komunikasi tidak akan ada kegiatan yang terorganisir. Adapun bentuk-bentuk dari komunikasi organisasi, yaitu:

1. Komunikasi tertulis, yakni merupakan suatu proses dimana pesan yang disampaikan oleh komunikator disandikan dengan simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau tempat lain yang dapat dibaca dan dikirim kepada komunikan.
2. Komunikasi lisan, adalah proses dimana seorang komunikator berinteraksi secara lisan dengan komunikan untuk mempengaruhi tingkah laku penerima.
3. Komunikasi verbal, merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis maupun lisan. Karena kenyataannya ide-ide pemikiran atau keputusan lebih mudah disampaikan secara verbal dibandingkan dengan non verbal sehingga komunikan dapat lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator, contoh komunikasi verbal secara lisan, dapat melalui media seperti seseorang yang sedang bercakap melalui telepon. Sedangkan secara tertulis melalui media berupa surat, lukisan, grafik. Dll.

---

<sup>13</sup> <http://suwardilubis.blogspot.co.id/2016/01/efektivitas-komunikasi-dalam-organisasi.html>. Diakses 11 July 2017

4. Komunikasi Non-verbal, merupakan merupakan penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan.<sup>14</sup>
5. Komunikasi antar pribadi, dimana proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka<sup>15</sup> komunikasi berlangsung secara dua arah/timbal balik yang dapat dilakukan dalam bentuk, percakapan, berlangsung dalam suasana bersahabat dan informal.
6. Komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia yang terjadi dalam hubungan organisasi. Komunikasi organisasi merupakan proses komunikasi yang berlangsung secara formal maupun nonformal dalam sebuah sistem yang disebut organisasi. Komunikasi organisasi sering dijadikan sebagai objek studi sendiri karena luasnya ruang lingkup komunikasi tersebut. Pada umumnya komunikasi organisasi membahas tentang struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian, serta budaya organisasi.

### **B. Pola Komunikasi Organisasi**

Pada komunikasi organisasi kita tentu berbicara tentang bagaimana komunikasi itu dapat tersalurkan karena, komunikasi yang terjadi dengan orang-orang di dalam organisasi disebut komunikasi internal disamping itu, organisasi juga perlu

---

<sup>14</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009). h. 130

<sup>15</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004), h.

melakukan komunikasi dengan pihak luar, seperti pemasok, pelanggan, kreditur, dll. Komunikasi yang terjadi dengan pihak luar disebut komunikasi eksternal.

Pola komunikasi dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah sistem.<sup>16</sup> Adapun yang dimaksud dengan sistem adalah seperangkat unsur-unsur yang saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.<sup>17</sup> Jadi pola komunikasi adalah sistem penyampaian pesan komunikasi dari komunikator kepada komunikan dengan maksud untuk merubah pendapat, sikap maupun perilaku komunikan.

Pola komunikasi dan aktifitas organisasi sangat tergantung pada tujuan, gaya manajemen, dan iklim organisasi yang bersangkutan, artinya bahwa komunikasi itu tergantung pada kekuatan-kekuatan yang bekerja dalam organisasi tersebut, yang ditujukan oleh mereka yang melakukan pengiriman dan penerimaan pesan. Studi tentang pola komunikasi dilakukan dalam usaha untuk menemukan cara terbaik dalam berkomunikasi, walaupun sebenarnya tidak ada cara yang benar-benar paling baik secara universal di bidang komunikasi dikarenakan informasi dapat dikirimkan dengan tujuan yang berbeda-beda.

Penulis akan menguraikan lima pola komunikasi, yaitu : komunikasi pola lingkaran, pola roda, pola rantai, pola Y dan pola semua saluran :<sup>18</sup>

---

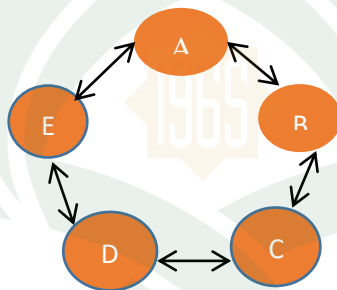
<sup>16</sup> Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta; Balai pustaka, 2002), h.885

<sup>17</sup> Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia, h, 849

<sup>18</sup> Joseph A. DeVito, *Human Communication*, terj. Agus Maulana MSM, *Komunikasi Antarmanusia: Kuliah Dasar*, Edisi Kelima, h. 264-267.

### 1. Pola Lingkaran

Pola atau jaringan komunikasi hanya merupakan penyambung mata rantai awal dan akhir jaringan komunikasi rantai. Jumlah yang harus dilewati anggota A menjadi pendek, karena sekarang dia dapat berkomunikasi langsung dengan E, tanpa harus melalui B, C dan D. Demikian pula jika A ingin berkomunikasi dengan D, cukup hanya melewati B atau C saja.



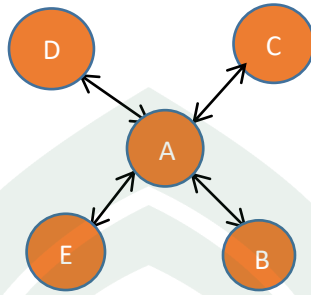
Gambar 2.1 : Pola komunikasi lingkaran

### 2. Pola roda

Struktur roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu yang posisinya di pusat. Orang ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Oleh karena itu, jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain, maka pesannya harus disampaikan melalui pemimpinnya.

Pola atau jaringan komunikasi berbentuk roda sangat berbeda dengan rantai karena dalam pola komunikasi ini tingkat hirarki organisasi dikurangi. Jika E ingin berkomunikasi dengan D, dia cukup melalui A saja. Demikian halnya anggota lain dalam kelompok ini, cukup hanya melalui A saja untuk berkomunikasi dengan anggota-anggota lain. Pola roda ini dapat diterapkan pada organisasi besar dengan

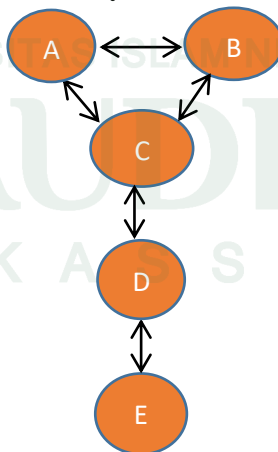
membentuk suatu bagian sebagai pusat komunikasi yang mengendalikan jaringan kerja komunikasinya.



Gambar 2.2 : Pola komunikasi roda

### 3. Pola Y

Pola atau struktur Y relatif kurang tersentralisasikan dibanding dengan struktur roda, tetapi lebih tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya. Pada struktur Y juga terdapat pemimpin yang jelas (orang ketiga dari bawah). Tetapi satu anggota lain berperan sebagai pimpinan kedua (orang kedua dari bawah). Anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketiga anggota lainnya komunikasinya terbatas hanya dengan satu orang lainnya.



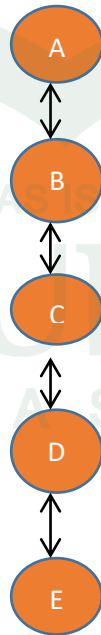
Gambar 2.3 : Pola komunikasi Y



#### 4. Pola Rantai

Pola atau struktur rantai sama dengan struktur lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Keadaan terpusat juga terdapat disini orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin dari pada mereka yang berada di posisi lain.

Pola atau jaringan komunikasi lingkaran hanya berbentuk rantai merupakan sistem komunikasi birokrasi seperti pada umumnya yang mengikuti suatu pola komunikasi formal. Komunikasi berlangsung melalui saluran sudah tentu mengikuti sistem hirarki organisasi secara ketat. Jika anggota A ingin berkomunikasi dengan E, maka terlebih dahulu harus melalui B, C, dan D secara berurutan. Demikian pula jika E ingin berkomunikasi dengan A, dia harus melalui D, C, dan B secara berurutan pula. Jadi A tidak langsung berkomunikasi dengan E.

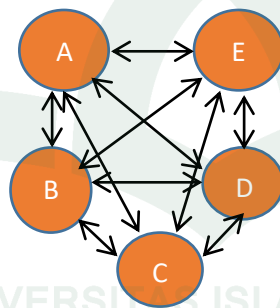


Gambar 2.4 : Pola komunikasi rantai

## 5. Pola Semua Saluran

Pola semua saluran atau pola saluran total hampir sama dengan struktur lingkaran dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya memiliki kekuatan yang sama untuk memengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam struktur semua saluran, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum.

Pola komunikasi saluran total menjamin komunikasi di antara setiap anggota kelompok. Setiap anggota kelompok dapat secara langsung berkomunikasi dengan anggota-anggota lain tanpa melalui perantara. Jaringan kerja saluran total ini mencerminkan suatu lingkungan kelompok rekan kerja dan sistem manajemen partisipatif



Gambar 2.5 : Pola komunikasi saluran total

Selain itu Komunikasi juga merupakan keterkaitan antara individu-individu dengan organisasi mempunyai peran yang cukup penting bagi berjalannya fungsi-fungsi dalam suatu organisasi, seorang manajer yang dinamis harus memiliki tiga peran penting, yaitu : peran antarpribadi, peran informasional, dan keputusan. Peran antarpribadi mencakup peran tokoh figure, peran pemimpin dan peran penghubung. Sedangkan peran informasional mencakup peran monitoring, peran penyebar, dan

peran juru bicara. Sementara itu peran keputusan mencakup peran wirausaha, peran pengalokasi sumber daya, dan peran negosiator.<sup>19</sup>

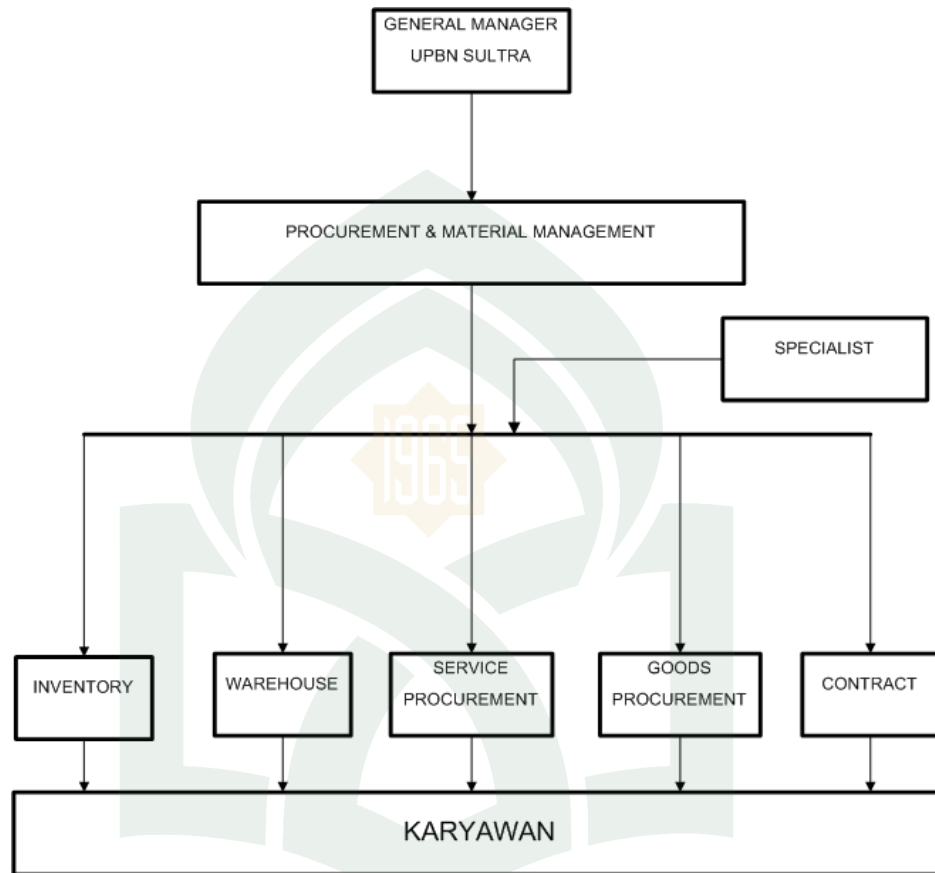
Dalam sebuah komunikasi organisasi tentu berbicara tentang bagaimana komunikasi itu tersalurkan. Berikut pemaparan saluran komunikasi organisasi yang diterapkan dalam saluran komunikasi organisasi yang dapat digunakan untuk berinteraksi agar komunikasi organisasi dapat sesuai dengan apa yang diharapkan dan komunikasi tersebut dapat terstruktur dengan baik dan mudah dipahami. Adapun saluran komunikasi organisasi :

1. Komunikasi dari atas ke bawah

Komunikasi dari atas ke bawah (top-down) merupakan Aliran komunikasi dari atasan ke bawahan terkait dengan tanggung jawab dan wewenang seseorang dalam suatu organisasi. Seorang manager menggunakan jalur komunikasi ke bawah dengan tujuan mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah. Komunikasi dari atas ke bawah berbentuk perintah, intruksi dan prosedur yang harus di jalankan para bawahan dengan sebaik-baiknya.

---

<sup>19</sup> <http://rezy-rocketstar.blogspot.co.id/2012/12/komunikasi-dalam-organisasi.html>



Bagan: 2.1. Komunikasi dari atas ke bawah

Menurut Katz dan Kahn sebagaimana dikutip Sri Astuti Pratminingsih, komunikasi dari atas ke bawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu:<sup>20</sup>

- a. Tujuan memberikan pengarahan atau intruksi kerja tertentu.
- b. Untuk memberikan informasi tentang prosedur dan praktik harus dilaksanakan.
- c. Untuk memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional.

<sup>20</sup> Sri Astuti Pratminingsih, *Komunikasi Bisnis*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 27.

- d. Untuk memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan.
- e. Untuk menyajikan informasi mengenai aspek ideology dalam membantu

## 2. Komunikasi dari bawah ke atas

Komunikasi dari bawah ke atas (*bottom-up communication*) berarti alur pesan yang disampaikan berasal dari bawah (karyawan) menuju ke atas (manajer). Pesan mula-mula berasal dari para karyawan yang selanjutnya disampaikan ke jalur yang lebih tinggi dengan tujuan untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi dalam suatu organisasi dan mengambil keputusan secara tepat, sudah sepantasnya bila manager memperhatikan dan mendengarkan aspirasi yang berasal dari bawah. dengan kata lain, partisipasi bawahan dalam proses pengambilan keputusan akan sangat membantu dalam pencapaian tujuan organisasi. untuk mencapai keberhasilan organisasi, para atasan atau pimpinan harus mempercayai bawahannya.

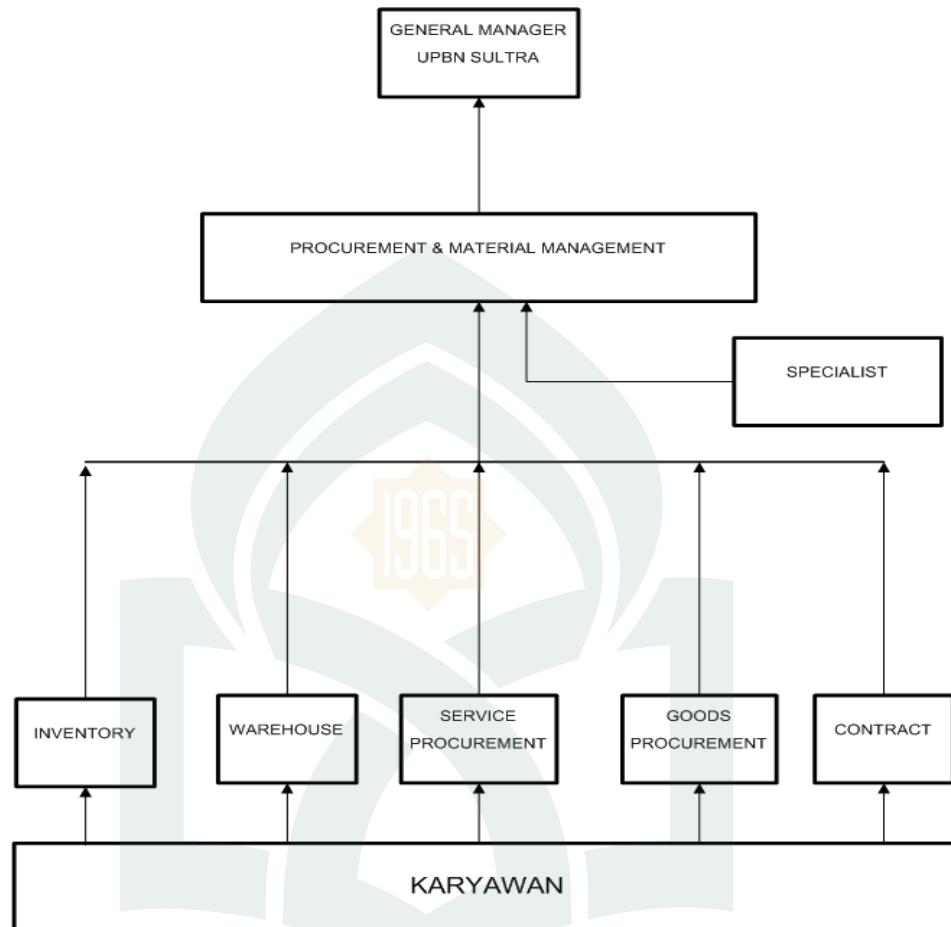
Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Informasi yang biasa dikomunikasikan dengan cara ini, misalnya :<sup>21</sup>

- a. mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- b. mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- c. mengenai kebijakan dan praktik organisasi
- d. informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas

Berikut adalah sebuah bagan organisasi yang menggambarkan alur komunikasi dari bawah ke atas

---

<sup>21</sup> Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jogjakarta: Ar-ruzz Media, 2010), h.185



Bagan: 2.2. komunikasi dari bawah ke atas

Salah satu kelemahan komunikasi dari atas ke bawah adalah kemungkinan adanya bawahan hanya menyampaikan informasi (laporan) yang baik-baik saja, sedangkan informasi yang kesannya negatif atau tidak disenangi cenderung disimpan dan tidak disampaikan.

Misalkan seorang bawahan memberikan informasi yang negatif, seperti munculnya kegagalan di bidang pengadaan jasa, kebocoran anggaran, kebocoran pekerjaan yang akan ditawarkan untuk para pemborong, dan sejenisnya di dalam



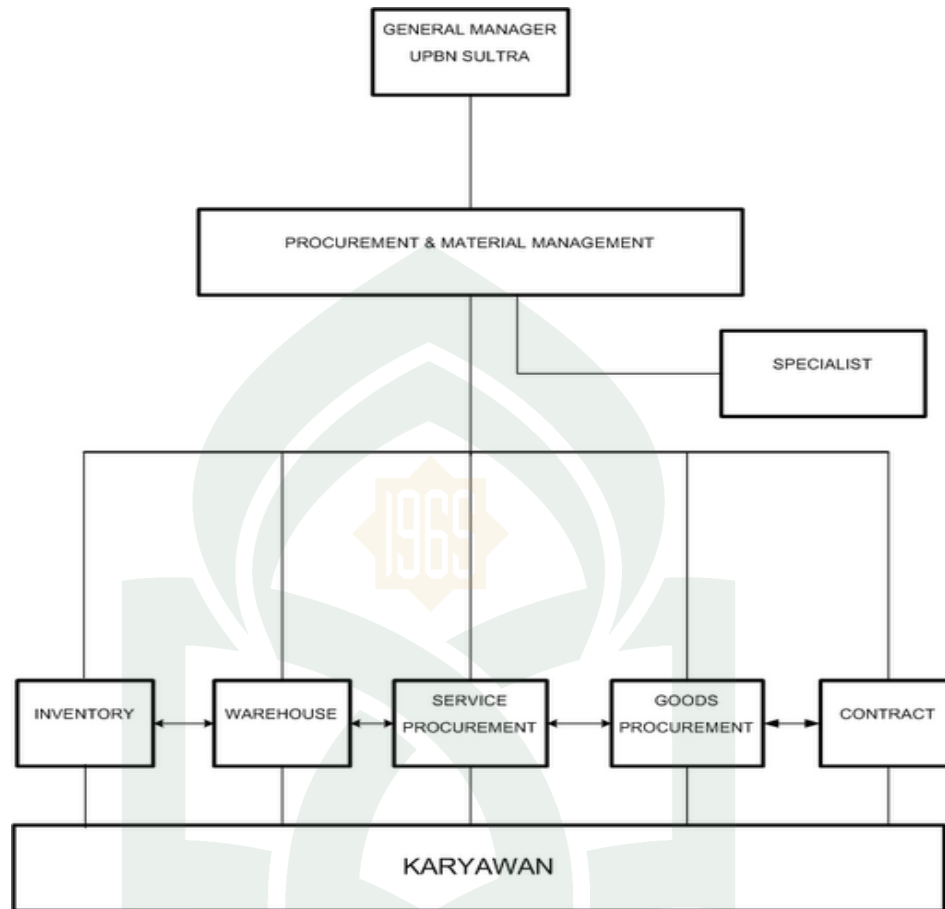
organisasi, berarti kinerja atau prestasi kerja yang ada dibidang tersebut jelas tidak baik. Seorang bawahan umumnya tidak ingin prestasi kerjanya dinilai tidak berhasil atau gagal total, sehingga mereka memilih tidak melaporkan kegagalan tersebut sama sekali.

### 3. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya didalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal.<sup>22</sup> Tukar menukar informasi kebanyakan dilakukan dengan teman-teman dari bagian yang berbeda, terutama apabila muncul masalah-masalah khusus dalam suatu organisasi. Komunikasi horizontal bersifat koordinatif di antara mereka yang memiliki posisi sederajat, baik didalam suatu departemen maupun diantara beberapa departemen lainnya.

---

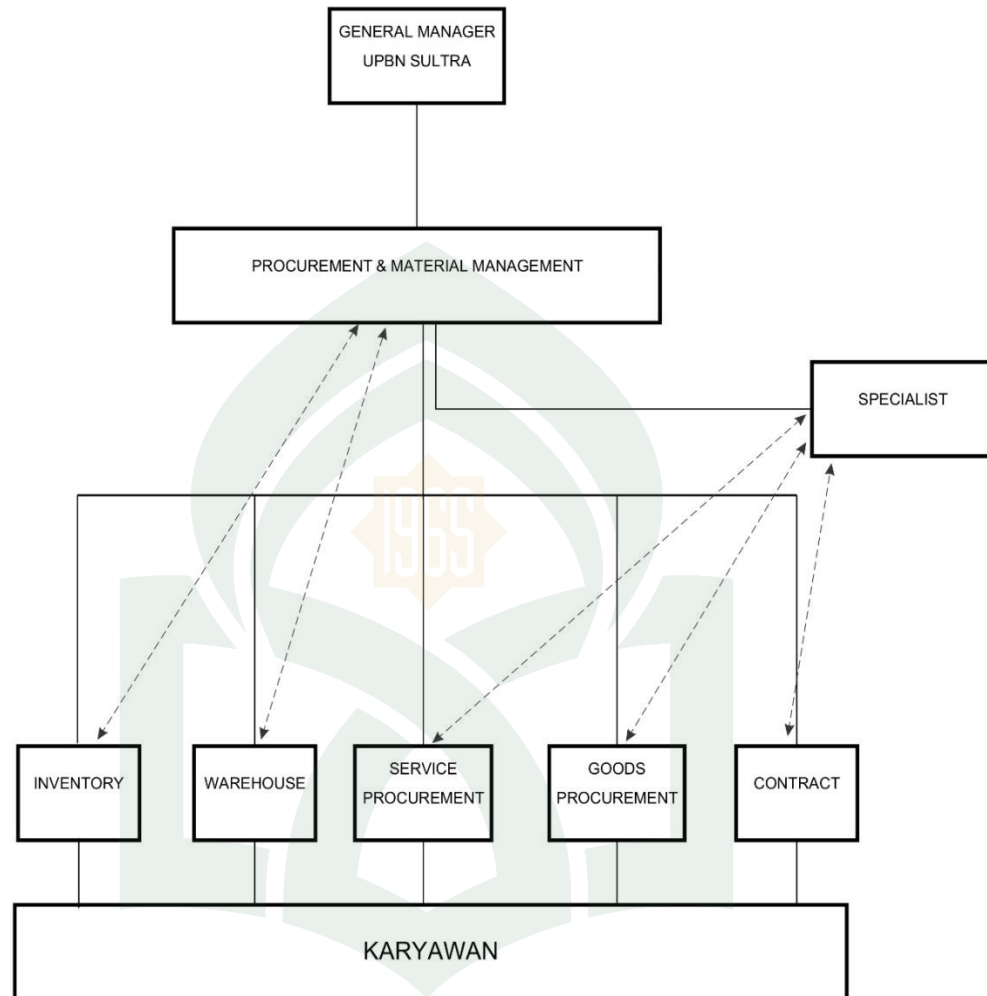
<sup>22</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, h.121



Bagan: 2.3. komunikasi horizontal

#### 4. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan aliran komunikasi dari orang-orang yang memiliki hierarki yang berbeda dan tidak memiliki hubungan dengan kewenangan secara langsung. Misalnya, komunikasi antara manager *Procurement* dengan kepala asisten manajer bagian inventory. Seperti pada bagan berikut ini.



Bagan: 2.4. komunikasi diagonal

### ***C. Pimpinan & staff***

pemimpin merupakan seorang atasan yang mempengaruhi perilaku bawahannya. Selain pemimpin dalam suatu organisasi/ perusahaan juga dikenal juga manajer yang bertanggung jawab atas hasil kerja seorang bawahan atau lebih. Sedangkan karyawan ialah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) di dalam sebuah

perusahaan untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (sesuai perjanjian).<sup>23</sup>

Posisi karyawan dalam sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi dua:

1. Karyawan Operasional, ialah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan. Karyawan operasional adalah para staff yang disebut dengan kelompok didalam organisasi. Suatu kelompok terdiri atas individu-individu, masing-masing mempunyai suatu pola kemampuan-kemampuan, sikap-sikap dan sifat-sifat kepribadian yang khas.
2. Karyawan Manajerial, ialah setiap orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dan dikerjakan sesuai dengan perintah. Karyawan yang masuk dalam jajaran manajerial adalah pemimpin dan manajer.<sup>24</sup>

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan pimpinan merupakan tulang punggung pengembangan organisasi, karena tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Pola komunikasi pimpinan memainkan peranan penting, dalam membangun kepuasan kerja sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Karena sesungguhnya seluruh faktor eksternal yang dapat meningkatkan kinerja individual karyawan itu datang dari penampilan dan pola pikir kepemimpinan.

---

<sup>23</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. ( Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 12

<sup>24</sup> Fathoni, H. Abdurrahmat, *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta:Rineka Cipta, 2006), h. 63

Pimpinan dan karyawan adalah dua elemen penting yang ada dalam sebuah organisasi perusahaan atau kelompok masyarakat, keduanya menempati posisi yang saling melengkapi satu dengan lainnya. Fakta yang tidak dapat dihindari dalam suatu kehidupan kelompok ialah adanya seorang pemimpin atau sistem kepemimpinan. Demikian halnya dalam sebuah organisasi perusahaan yang sudah pasti memiliki seorang pemimpin yang bertanggung jawab atas perusahaan tersebut. Adanya seorang pemimpin menunjukkan adanya suatu sistem kepemimpinan. Diantara keduanya terdapat orang-orang yang dipimpin.

Seorang pimpinan mempunyai tanggung jawab dalam mengelola sebuah perusahaan dan pimpinan harus mengerti bagaimana melihat kinerja pegawai yang baik dan yang buruk. Untuk membangun hubungan yang harmonis antara pimpinan dan karyawan membutuhkan banyak kecerdasan, mulai dari kecerdasan intelektual, emosional, spiritual, kecerdasan komunikasi dan kecerdasan tanggung jawab. Pimpinan berfungsi untuk mengkoordinasikan semua kekuatan organisasi untuk mencapai misi, visi, strategi, dan tujuan organisasi. Sedangkan karyawan berfungsi membantu tanggung jawab pimpinan dengan sepenuh hati agar visi, misi, strategi, dan tujuan organisasi dapat diwujudkan sesuai rencana dan harapan.

Adapun tugas dari seorang pimpinan yaitu :<sup>25</sup>

1. Pemimpin bertanggungjawab untuk bekerjasama dengan orang lain. Baik dengan atasan, bawahan, teman sejawat, orang lain yang berada diluar organisasi dan pemimpin lain yang ada dalam unit organisasi tersebut.

---

<sup>25</sup> M. Ali Zasri, *Dasar-dasar manajemen*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), h. 71-72.

2. Pemimpin bertanggungjawab untuk melaksanakan tugas-tugas, melakukan evaluasi dan mengatur tugas-tugas untuk mencapai hasil yang sebaik-baiknya.
3. Sumber daya yang ada pada diri pemimpin sangat terbatas, oleh karena itu pemimpin harus mampu mengatur tugas-tugas melalui urutan prioritasnya.
4. Pemimpin harus berpikir secara analisis dan konseptual, oleh karena itu harus mampu menjabarkan persoalan-persoalan secara tepat.
5. Konflik-konflik selalu terjadi dalam suatu organisasi, oleh karena itu pemimpin harus mampu menjadi mediator.
6. Pemimpin harus mampu bertindak persuasi dan mampu berkompromi, karena ia adalah wakil organisasi.
7. Seorang pemimpin harus mampu memecahkan masalah yang sulit

Pimpinan harus memiliki *mind set* dan perilaku untuk membantu karyawan mencapai kinerja dan prestasi maksimal dengan cara-cara persuasif. Pimpinan hanya boleh menggunakan kekuasaannya dalam hal membuat keputusan dan mengarahkan karyawan ke visi, misi, dan tujuan organisasi, tetapi dalam hubungan kerja sehari-hari, pimpinan haruslah berperan sebagai orang tua yang membimbing setiap karyawan melalui sikap baik dan kasih sayang, demikian juga dengan karyawan, para karyawan harus secara ikhlas dan cerdas mengarahkan seluruh energi, potensi, dan kekuatan dirinya untuk membantu kesuksesan tanggung jawab pimpinan. Hubungan

yang tulus, ikhlas, dan mensyukuri haruslah menjadi modal yang kuat dalam menyatukan semua perbedaan di dalam organisasi.<sup>26</sup>

#### ***D. Konsep Kepuasan Kerja***

Kepuasan dalam bekerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaannya, sikap positif bila puas dengan pekerjaannya dan sikap negatif bila tidak puas

Ketidakpuasan karyawan dapat dinyatakan dalam berbagai cara misalnya, berhenti bekerja, karyawan mengeluh dan tidak patuh, sementara kepuasan kerja merupakan salah satu kerjanya dengan cara adanya karyawan yang puasa membuat moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat. Untuk itu sudah menjadi keharusan bagi perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja para karyawannya, adapun strategi meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan biasanya mencoba untuk membuat dan mengimplementasikan berbagai jenis program yang dirancang untuk membuat pekerjaan menjadi lebih menarik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, program yang dilakukan oleh perusahaan untuk membangun kepuasan kerja dari karyawan, yaitu :

- a. Meningkatkan upah karyawan
- b. Memberikan kenaikan jabatan kepada karyawan yang berprestasi

---

<sup>26</sup> <http://wattamaru272.blogspot.com/2010/11/hubungan-etika-kerja-antara-pimpinan.html>.  
Diakses 12 juni 2017

- c. Memberikan bonus berupa uang tunai kepada karyawan yang bekinerja baik dalam perusahaan
- d. Memberikan kompensasi kepada karyawan
- e. Menciptakan lingkungan kerja yang harmonis

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja merupakan tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada tidak menyukainya. Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil luaran yang didapatkan.

Dalam hal ini kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah



satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:<sup>27</sup>

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
2. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.
3. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.
4. Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Dari uraian diatas menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang memengaruhi kepuasan kerja. Pekerjaan yang dilakukan seseorang harusnya di jalani menggunakan hati artinya nyaman dan ikhlas dalam melakukan pekerjaan dan bekerja dengan tidak terpaksa. Dalam bekerja harus dilakukan senyaman mungkin dengan tulus dan ikhlas sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan atas apa yang dikerjakan.

---

<sup>27</sup> As'ad. Moch, *Psikologi Industri*, (Cet.IX; Yogyakarta: Liberty, 2004), h. 115

### ***E. Hambatan-Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi***

Dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi tidaklah selalu mulus, tentunya akan banyak terjadi hambatan-hambatan pada perjalanannya. Hambatan yang sering muncul adalah hambatan komunikasi, karena komunikasi adalah kunci utama dalam kesuksesan organisasi mengingat banyaknya orang yang terlibat didalamnya. Hambatan tersebut tentunya bukan menjadi suatu pengganjal dalam organisasi karena semua hambatan pastinya dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Berikut ini adalah macam-macam hambatan dalam organisasi yaitu :

1. Hambatan dari Proses Komunikasi :
  - a. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.
  - b. Hambatan dalam penyandian/symbol, Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang dipergunakan antara si pengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
  - c. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan.
  - d. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.

- e. Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.
  - f. Hambatan dalam memberikan balikan. Balikan yang diberikan tidak menggambarkan apa adanya akan tetapi memberikan interpretatif, tidak tepat waktu atau tidak jelas dan sebagainya.
2. Hambatan Fisik dapat mengganggu komunikasi yang efektif, cuaca gangguan alat komunikasi, dan lain-lain, misalnya: gangguan kesehatan, gangguan alat komunikasi dan sebagainya.
  3. Hambatan Semantik adalah Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.
  4. Hambatan Psikologis dan social kadang-kadang mengganggu komunikasi, misalnya; perbedaan nilai – nilai serta harapan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan.<sup>28</sup>

Dari berbagai hambatan diatas maka dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi itu tidaklah mudah dan memerlukan jalan yang sangat panjang untuk mencapai suatu tujuan yang di inginkan dalam organisasi dan dalam aktivitas organisasi lainnya.

---

<sup>28</sup><http://veri48.blogspot.co.id/2014/12/hambatan-komunikasi-dalam-organisasi.html>. (15 januari 2017)

### **F. Peran Kepemimpinan dalam Perspektif Islam**

Pemimpin merupakan faktor penentu dalam kesuksesan dan kegagalan suatu organisasi. Baik di organisasi formal maupun non formal, kualitas seorang pemimpin sangat menentukan keberhasilan organisasi yang ia pimpin. Sebab pemimpin yang sukses adalah pemimpin yang mampu mengelola organisasi, dapat mempengaruhi secara konstruktif orang lain dan menunjukkan jalan serta perilaku benar yang harus dikerjakan bersama-sama melalui kerja sama.<sup>29</sup> Dalam memahami tentang kepemimpinan perlu digunakannya pendekatan-pendekatan seperti pendekatan sifat dan pendekatan tingkah laku. Seperti yang tertulis dalam Al-Quran yang termasuk kedalam cakupan kepemimpinan adapun surat yang membahas tentang khalifah ialah di dalam QS. Al-Baqarah ayat 30.

Sebagaimana dalam firman Allah swt, Dalam surah Al-Baqarah /30 : 2

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّیْ جَاعِلٌ فِی الْاَرْضِ خَلِیْفَةً ۚ قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِیْهَا مَنْ یُّفْسِدُ فِیْهَا وَیَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَیَحْنُ نُسُجُ

یَحْمَدُكَ وَتُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ اِنِّیْۤ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ ﴿ۛ﴾

Terjemahnya :

Dan ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."

---

<sup>29</sup> Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1994), hal.5.

Menurut tafsir Sayyid Quthb dalam ayat ini memaparkan parade kehidupan (maukabul hayat), bahkan parade alam wujud secara keseluruhan. Kemudian berbicara tentang bumi dalam kerangka pemaparan nikmat-nikmat Allah kepada manusia seraya menegaskan bahwa Allah menciptakan segala yang ada di dalamnya untuk mereka. Di dalam suasana ini dipaparkan kisah pengangkatan Adam sebagai khalifah di muka bumi dan penyerahan segala kuncinya kepadanya, dengan suatu janji dan syarat dari Allah di samping pembekalan berbagai pengetahuan yang bisa dipergunakan untuk mengelolah khilafah tersebut. Sebagaimana juga menyampaikan pendahuluan pembicaraan tentang pengangkatan Bani Israil sebagai khalifah di bumi berdasarkan janji dari Allah kemudian pelucutan mereka dari khalifah tersebut dan penyerahan kendalinya kepada umat Islam yang menepati janji Allah.<sup>30</sup>

Dari ayat ini menjelaskan bahwa manusia secara nonformal adalah kedudukannya ialah sebagai khalifah. Perkataan khalifah dalam ayat ini ialah tidak hanya ditunjukkan kepada para khalifah sesudah Nabi Adam A.S yang disebut sebagai manusia dengan tugas untuk memakmurkan bumi yang meliputi tugas menyeru orang lain berbuat amar ma'ruf dan mencegah perbuatan mungkar. Kalsifikasi ayat diatas ialah surat ini termasuk dalam surat Madaniyah karena surat ini diturunkan di Kota Madinah dan adapun dari segi tema dan gaya bahasanya menjelaskan masalah perundang-undangan terlihat pada Allah membicarakan tentang kekuasaan atau pemerintahan.

---

<sup>30</sup> Sayyid Quthb, *Tafsir Fi-Zhilalil Quran Di Bawah Naungan Al-Quran*. (Bandung:Robbani Press, 2003), hal.105

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### ***A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian***

#### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan kata-kata atau kalimat dari individu, buku, atau sumber lain.<sup>1</sup>

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic (utuh) dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah, serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah yang salah satunya bermanfaat untuk keperluan meneliti dari segi prosesnya.<sup>2</sup> Pada umumnya pendekatan kualitatif dimulai dari lapangan secara langsung bukan tertuntun pada teori.

Penelitian ini bermaksud mendeskripsikan gambaran tentang pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja di PT.Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi tenggara, dalam satuan kerja *procurement & material management*.

---

<sup>1</sup> Cholid Narkubodan H. Abu Achmad, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 20.

<sup>2</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), h. 6

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT.Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara yang berlokasi di Jl. Jendral Ahmad Yani, No. 5, Kelurahan Pomalaa, Kecamatan Pomalaa, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara.

### ***B. Pendekatan Penelitian***

Pendekatan dalam penelitian ini diarahkan kepada pengungkapan pola pikir yang digunakan peneliti dalam menganalisis sasarannya atau dalam ungkapan lain pendekatan ialah disiplin ilmu yang dijadikan acuan dalam menganalisis obyek yang diteliti sesuai dengan logika ilmu itu. Berdasarkan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini.

Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan komunikasi organisasi, Peneliti akan menggunakan pendekatan ini kepada pihak-pihak yang relevan dijadikan narasumber untuk memberikan keterangan terkait penelitian yang akan dilakukan. Dalam pendekatan komunikasi organisasi peneliti menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan makro dan mikro, dimana pendekatan makro dilihat dari aktivitas karyawan memproses informasi dari lingkungan. Dan pendekatan mikro yaitu dilihat dari komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok dan komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan kerja dalam organisasi.

### ***C. Sumber Data***

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Sumber data primer**

Sumber data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung seperti data yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan narasumber yaitu manager dan staff perusahaan PT.Antam Tbk yang akan memberikan informasi terkait dengan pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff .

#### **2. Sumber data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua, yaitu didapatkan dengan cara studi dokumentasi, baik cetak, buku-buku refensi maupun melakukan penelusuran secara online yang berkaitan dengan penelitian di PT. Antam Tbk.

### ***D. Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi karena dapat membantu dalam mendapat data yang lebih tepat dan akurat.

#### **1. *Library Research* (studi kepustakaan)**

*Library research* (studi kepustakaan) yakni dengan mencari dan menganalisis teori yang termuat dalam buku-buku yang relevan dengan



pembahasan penelitian ini. Dalam menggunakan teknik ini penulis menempuhnya dengan dua cara yaitu :

- a. kutipan langsung yaitu dengan mengutip secara langsung suatu buku-buku atau karya ilmiah lainnya tanpa mengubah keaslian kata-kata atau redaksinya.
- b. kutipan tidak langsung yaitu mengutip suatu buku atau literature lainnya dengan mengubah redaksi dan kalimatnya tanpa mengubah maknanya.

## 2. *Internet research*

*Internet research* yaitu mencari dan men-download materi-materi dari media internet yang relevan dengan pembahasan penelitian ini.

## 3. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana seorang peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam, mencatat, aktivitas yang terjadi dalam penelitian.<sup>3</sup> Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk meninjau dan mengamati pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff PT. Antam Tbk, dalam satuan kerja *procurement & material management*.

## 4. Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan salah satu bentuk komunikasi verbal atau percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi.<sup>4</sup> Selain itu wawancara

---

<sup>3</sup> John Creswell, *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 267

<sup>4</sup> Nassution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Edisi I (Cet. III; Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 113.

yang dilakukan yaitu dengan menggunakan wawancara mendalam agar mendapatkan informasi yang akurat.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan. *Purposive sampling* adalah metode yang mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian.

Dari Penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa pada situasi bertatap muka (*face to face*) ketika peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dan akurat. Wawancara atau interview dalam penelitian ini menggunakan wawancara terbuka bagi manager dan staff mengenai pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja di PT.Antam Tbk dalam satuan kerja *Procurement & material management*. dalam hal ini ada sepuluh informan yaitu Manager ,*Procurement Specialist* , asisten manajer *contrac*, asisten manajer *inventory Control*, asisten manajer *warehouse*, Asisten manajer *Plan safety*, asisten manajer pengadaan jasa, asisten manajer pengadaan barang dan dua orang staff bagian pengadaan barang dan jasa di PT.Antam Tbk.

## 5. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan dan bahan referensi lain yang ada di lokasi penelitian. Mengumpulkan

---

<sup>5</sup> Rahmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Cet.II; Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 154.

data atau bukti-bukti yang mendukung proses penelitian tentang pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja.<sup>6</sup>

#### ***E. Instrumen Penelitian***

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan meneliti yakni mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah. Dalam penelitian ini alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti adalah alat perekam untuk wawancara secara langsung, pedoman wawancara, dan telaah kepustakaan (buku, foto, teks, arsip-arsip, undang-undang, artikel) dan kamera.<sup>7</sup>

Kehadiran peneliti di lapangan untuk penelitian kualitatif mutlak diperlukan. Peran peneliti dalam penelitian ini peneliti sebagai pengamat partisipan atau pengamat penuh. Peneliti berada di lapangan kemudian mengadakan informan dalam hal ini karyawan PT.Antam Tbk, sekaligus menghimpun dokumen-dokumen yang diperlukan.

#### ***F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data***

Analisis data kualitatif pada umumnya bersifat induktif. Setelah semua data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengelolah dan menganalisis data. Yang dimaksud dari analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara

---

<sup>6</sup> Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: Sebelas Maret University Press, 2002), h. 54.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 146.

sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data interaktif menurut Miles dan Huberman, yaitu:<sup>8</sup>

1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan.

2. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian ini melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap terakhir dimana peneliti mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada dan kecenderungan dari data yang dibuat. Jadi peneliti dapat memaparkan kesimpulan dari sudut pandang peneliti untuk lebih mempertegas penelitian skripsi.

---

<sup>8</sup>Miles, M.B dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2007), h. 180.

**BAB IV**

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN STAFF**

**DALAM MEMBANGUN KEPUASAN KERJA DI PT. ANTAM**

**(PERSERO) TBK UBPB SULAWESI TENGGARA**

**A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

**1. PT. Antam (Persero) Tbk UBPB Sulawesi Tenggara**

Perusahaan Perseroan (Persero) PT Aneka Tambang Tbk didirikan pada tanggal 5 Juli 1968 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1968, dengan nama “Perusahaan Negara (PN) Aneka Tambang”, dan diumumkan dalam tambahan No. 36, Berita Negara No. 56, tanggal 5 Juli 1968.<sup>1</sup> Pada saat pembentukannya, Antam merupakan penggabungan dari tujuh perusahaan negara yaitu :

- a. BPU perusahaan-perusahaan tambang umum negara (Jakarta)
- b. PN Tambang Emas Cikotok – Banten Selatan
- c. PN Pertambangan Bauksit Kijang – Pulau Bintan
- d. PN Logam Mulia – Jakarta.
- e. PT (Negara) Pertambangan Nikel Indonesia – Sulawesi Tenggara
- f. Proyek Pertambangan Intan Martapura – Kalimantan Selatan
- g. Proyek Emas Logas - Pekanbaru, Riau

Pada tanggal 14 Juni 1974, berdasarkan peraturan pemerintah No. 26 tahun 1974, status perusahaan diubah dari perusahaan negara menjadi perusahaan negara perseroan terbatas (“perusahaan perseroan”) dan sejak itu dikenal sebagai “Perusahaan Perseroan (Persero) Aneka Tambang”. Dalam perkembangan selanjutnya, Antam memperluas operasinya dengan tambahan tiga unit pertambangan lainnya dan satu unit eksplorasi. Pertambangan pasir besi cilacap

---

<sup>1</sup> Profil PT.Antam Tbk. <http://www.antam.com/>. Diakses 11 juli 2017

memulai operasinya pada tanggal 10 Juni 1971, sedangkan pertambangan nikel gebe dimulai pada tahun 1979. Kegiatan eksplorasi emas di pongkor dimulai pada tahun 1988 dan mulai berproduksi pada tahun 1994, karena meningkatnya aktivitas eksplorasi, Antam memutuskan untuk membentuk unit Geologi didirikan pada tanggal 29 Februari 1980 yang melaksanakan kegiatan eksplorasi. Sejak tahun 1980, aktivitas unit Geologi telah menjangkau hampir seluruh wilayah Indonesia dan menghasilkan data eksplorasi yang sangat berharga untuk Antam.

Pada saat ini Antam memiliki 7 unit operasi, yaitu :

1. Unit Pertambangan Nikel Pomalaa – Pomalaa, Sulawesi Tenggara.
2. Unit pertambangan bauksit kijang – Kijang, Riau
3. Unit Pertambangan Nikel Gebe – P.Gebe, Maluku
4. Unit Pertambangan Emas Pongkor – Pongkor, Jawa Barat
5. Unit Pertambangan Pasir Besi Cilacap – Cilacap, Jawa Tengah
6. Unit Pengolahan dan Pemurnian Logam Mulia – Jakarta, DKI
7. Unit Pengolahan dan Pemurnian Logam Mulia – Jakarta, DKI

Kantor pusat perusahaan berlokasi di Gedung Aneka Tambang Jl. Letjen

T.B. Simatupang No. 1, Lingkar Selatan, Tanjung Barat, Jakarta, Indonesia. Disamping itu, perusahaan juga memiliki Kantor Perwakilan Makassar yang berada di jalan DR. Ratulangi No. 60, yang membantu pembelian persediaan barang dan pendistribusian produk Nikel. Adapun beberapa hasil produksi Pt. Antam Tbk, Yaitu :

1. Emas & Perak

Indonesia sesuai struktur geologinya dinilai sebagai salah satu negara yang memiliki potensi emas dan perak yang cukup besar. PT Antam,Tbk melakukan program eksplorasi secara terencana dan sistematis terutama di daerah Jawa Barat. Dari hasil eksplorasi telah ditemukan cadangan baru emas dan perak dalam

jumlah besar di daerah gunung Pongkor, kabupaten Bogor dan mulai berproduksi secara komersial sejak bulan Mei 1994. Fasilitas pengolahannya mampu menghasilkan 2,5 ton Emas dan 20 ton perak per tahunnya dengan cadangan untuk masa eksploitasi kurang lebih empat puluh tahun.

PT Antam,Tbk memiliki unit pengolahan dan pemurnian logam mulia dengan kapasitas produksi per tahunnya sebesar 100 ton emas dan 270 ton perak. emas dan perak hasil produksi PT Antam telah dipasarkan secara luas di dalam negeri maupun ke manca negara dengan merk LM (Logam Mulia). Produk emas dan perak logam mulia telah terakreditasi lisensi merek dagang internasional dari *London Bullion Market Association* (LBMA).

## 2. Bauksit

Bauksit adalah sumber bijih yang utama untuk produksi alumunium. Bauksit mengandung 30-54% alumina ( $Al_2O_3$ ) dan selebihnya terdiri dari campuran silika, berbagai oksida besi dan titanium dioksida. Indonesia memiliki potensi bauksit yang cukup besar. Pada saat ini, pertambangan bauksit di Indonesia hanya terdapat di Kijang, Pulau Bintan, yang baru mulai ditambang dan diekspor pada tahun 1935 oleh NV NIBEM (*NV Nederlansch Indische Bauxite Exploratie Maatschappij*), yang kemudian berkembang menjadi bagian dari PT Antam. Sejak tahun 1988, PT Antam,Tbk memperoleh pangsa pasar baru di Amerika Serikat, selain Jepang.

## 3. Pasir Besi

Kegiatan penambangan pasir besi dimulai sejak 1971 di daerah Cilacap dan dilanjutkan ke daerah Kutoarjo, Jawa Tengah sejak 1980. Produk pasir besi PT Antam,Tbk dipergunakan oleh hampir semua pabrik semen di Sumatra, Jawa dan Sulawesi. Cadangan pasir besi terdapat di sepanjang pantai selatan pulau Jawa

dalam jumlah yang cukup banyak. Cadangan terbesar terdapat di daerah Yogyakarta antara sungai Progo dan Bogowonto.

#### 4. Geologi

Unit geologi merupakan satu dari tujuh unit usaha PT Antam,Tbk. Misi yang diemban oleh unit tersebut, ditujukan untuk menawarkan jasa-jasa eksplorasi baik itu untuk PT Antam maupun perusahaan-perusahaan lainnya. Keberhasilan unit Geologi dalam menjalankan usahanya antara lain terlihat dari keberhasilan menemukan deposit emas di gunung Pongkor Jawa Barat, yang saat ini merupakan salah satu dari “tambang utama” PT Antam,Tbk.

#### 5. Nikel

Bijih nikel Antam terbagi atas bijih nikel saprolit dan limonit. Bijih nikel limonit adalah bijih nikel laterit dengan kadar rendah dan mengandung 0.8%-1.5% nikel, 25%-35% besi dan sedikit kobalt. Limonit terletak di atas lapisan saprolit dan lebih murah dan lebih mudah untuk ditambang. Bijih nikel saprolit terbentuk dibawah zona limonit. Saprolit secara umum mengandung sekitar 1,5%-2,5% nikel dan digolongkan sebagai bijih laterit kadar tinggi. Dengan melalui proses pirometalurgi, saprolit digunakan sebagai bahan baku untuk produksi feronikel. Feronikel Antam mengandung sekitar 20% nikel dan sekitar 80% besi. Diproduksi dalam bentuk shots (butiran) atau ingots (batangan) serta dengan karbon kadar tinggi atau karbon kadar rendah, feronikel digunakan sebagai bahan baku untuk produksi baja nirkarat.

Penambangan bijih nikel saat ini di Pomalaa ( Sulawesi Tenggara) dan Pulau Gebe (Maluku) sedangkan pengelolaannya berada di Pomalaa. Nikel sebagai salah satu “usaha inti” PT Antam,Tbk ditunjang oleh potensi cadangan nikel yang cukup besar. Upaya lebih lanjut dalam memantapkan bisnis inti adalah dengan jalan membangun pabrik *stainless steel* dengan bahan baku utama



feronikel. Telah dilaksanakan pembangunan perluasan pabrik feronikel Pomalaa sejak 1992, bekerjasama dengan Mitsui and Co.Ltd. Sejak awal tahun 1995 sudah beroperasi secara komersial dengan kapasitas 11.000 ton nikel pertahun. Citra mutu feronikel Pomalaa sangat baik dan terus diupayakan peningkatannya untuk mendukung usaha diversifikasi pasar nikel.

Pada tanggal 3 April 1996, PT Antam,Tbk UPNP (Unit Penambangan Nikel Pomalaa) telah mendapatkan sertifikat ISO 9002 dari SGS Yaesley, hal ini menunjukkan bahwa komitmen PT Antam,Tbk untuk selalu menjaga mutu produk serta meningkatkan kualitas manajemen, telah dilaksanakan dengan konsisten.

Penambangan bijih Nikel di Pomalaa, Sulawesi Tenggara dimulai sekitar tahun 1909, saat itu hasil eksplorasi menunjukkan endapan bijih nikel di wilayah ini berkadar 3% - 3,5%. Usaha penambangan di Pomalaa, semula berada dalam lingkungan biro urusan perusahaan-perusahaan tambang Negara (BUPTAN). Sejak tahun 1961 perusahaan ini berada dalam lingkungan badan pimpinan Umum Perusahaan-Perusahaan Tambang Umum (BPU PERTAMBUN). Persiapan dan pekerjaan-pekerjaan konstruksi sehubungan dengan pembangunan pabrik tersebut telah dimulai akhir tahun 1973. Dalam waktu 2 tahun keseluruhan pembangunan pabrik telah dapat diselesaikan dan pada tanggal 29 november 1975 dapur listrik dengan kekuatan 20.000 KVA mulai dihidupkan sebagai tanda dimulainya pabrik pengolahan bijih nikel menjadi feronikel di Pomalaa. Penambangan bijih nikel terletak di Pomalaa Kabupaten Kolaka Propinsi Sulawesi Tenggara. Pomalaa dapat dicapai dengan kendaraan darat dari Kolaka dan Kendari, juga dengan pesawat udara dari Makassar.

Fasilitas lain yang dimiliki PT Antam,Tbk UBPN Pomalaa untuk menunjang seluruh kegiatan produksi dan menunjang kehidupan sosial adalah sebagai berikut :

- a. Bengkel perawatan alat-alat dan kendaraan ringan
- b. Bengkel konstruksi dan bengkel listrik
- c. Perumahan untuk karyawan dengan fasilitas air minum dan listrik
- d. Rumah sakit untuk karyawan dan masyarakat sekitarnya
- e. Sekolah-sekolah TK, SD, SMP, dan Madrasah, SMA Negeri Pomalaa
- f. Mesjid, Gereja Katholik, Gereja Protestan, dan Pura

Selain itu terdapat juga fasilitas olahraga untuk meningkatkan produktivitas serta pemeliharaan kesehatan karyawan serta keluarganya. Beberapa fasilitas olahraga, adalah :

- 1) Lapangan sepak bola
- 2) Lapangan bola basket
- 3) Lapangan volley
- 4) Lapangan tenis meja
- 5) Lapangan golf
- 6) Gedung olah raga yang mempunyai fasilitas ganda untuk berolahraga juga untuk acara-acara perusahaan.

## **2. Visi & Misi Perusahaan**

Adapun visi Antam 2020 adalah "Menjadi korporasi global berbasis pertambangan dengan pertumbuhan sehat dan standar kelas dunia."

Arti dari visi antam, adalah :

- a. Global

Menerapkan praktik manajemen bisnis bertaraf internasional serta meningkatkan skala usaha dan/atau memperluas wilayah operasi ke luar negeri untuk menjadi pelaku bisnis kelas dunia.

b. Berbasis pertambangan

Berbasis sumber daya mineral dan batu bara dengan diversifikasi dan integrasi terkait dalam bisnis pertambangan.

c. Pertumbuhan sehat

Pertumbuhan berkesinambungan di atas rata-rata industri pertambangan

d. Berbasis kelas dunia

Kemampuan dan budaya organisasi berkinerja tinggi dan penerapan praktik-praktik terbaik kelas dunia.

Misi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat, baik berupa produk ataupun jasa. Tujuan dari pernyataan misi adalah mengkomunikasikan kepada *stakeholder*, di dalam maupun luar organisasi tentang alasan pendirian perusahaan dan ke arah mana perusahaan akan menuju. Oleh karena itu, rangkaian kalimat dalam misi sebaiknya dinyatakan dalam suatu bahasa dan komitmen yang dapat dimengerti dan dirasakan relevansinya oleh semua pihak yang terkait. Adapun misi PT. Antam. Tbk, yaitu :

- 1) Membangun dan menerapkan praktik-praktik terbaik kelas dunia untuk menjadikan Antam sebagai pemain global.
- 2) Menciptakan keunggulan operasional berbasis biaya rendah dan teknologi tepat guna dengan mengutamakan kesehatan dan keselamatan kerja serta lingkungan hidup.
- 3) Mengolah cadangan yang ada dan yang baru untuk meningkatkan keunggulan kompetitif.

- 4) Mendorong pertumbuhan yang sehat dengan mengembangkan bisnis berbasis pertambangan, diversifikasi dan integrasi selektif untuk memaksimalkan nilai pemegang saham.
- 5) Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan pegawai serta mengembangkan budaya organisasi berkinerja tinggi.
- 6) Berpartisipasi meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama di sekitar wilayah operasi, khususnya pendidikan dan pemberdayaan ekonomi.

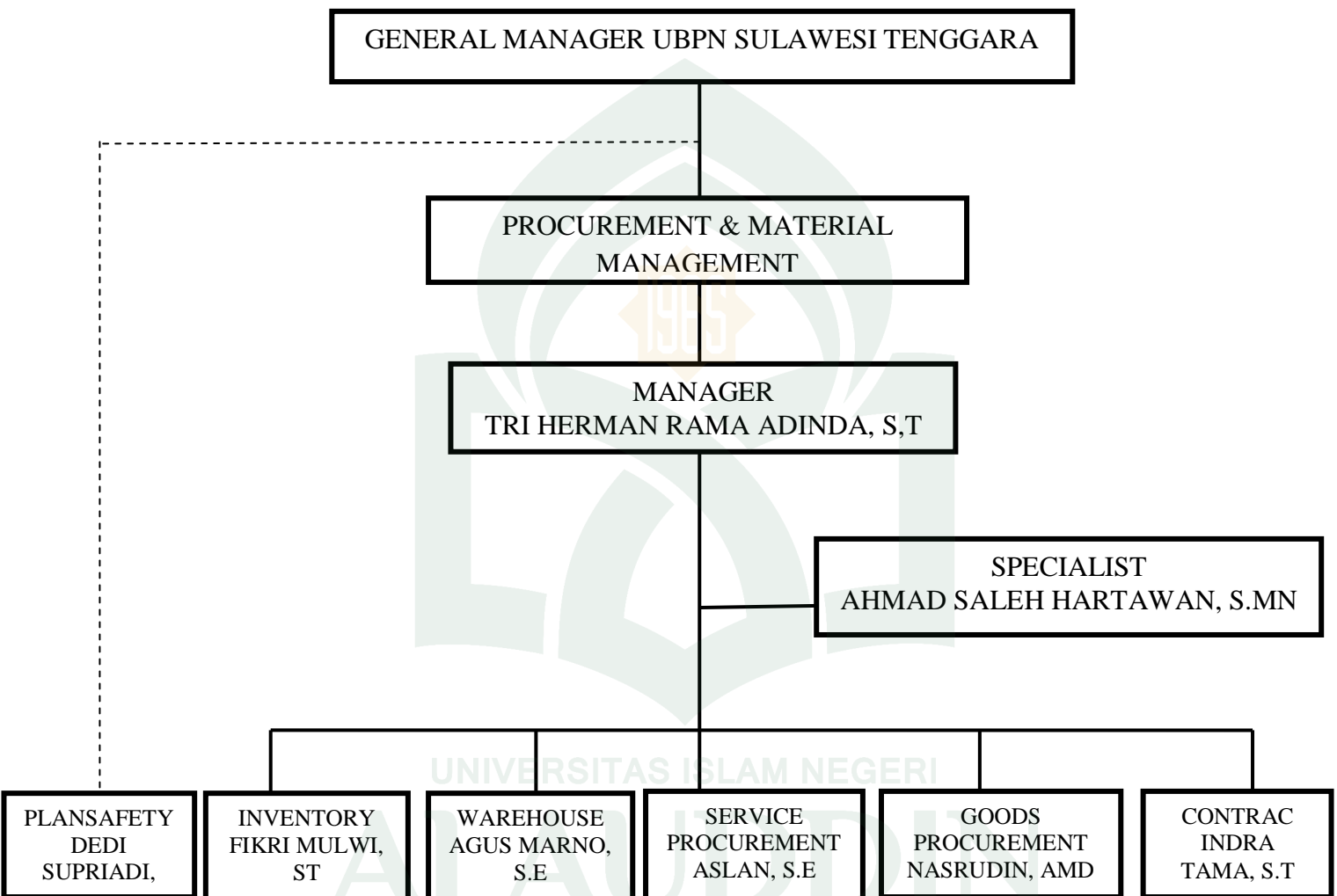
### **3. Struktur Organisasi Perusahaan**

Salah satu tujuan perusahaan adalah untuk memperoleh keuntungan yang optimal dengan menggunakan segala sumberdaya atau *resources* yang tersedia dalam perusahaan, salah satu dari sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia (*man power*) yang harus bekerja sama dalam satu wadah organisasi dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan yang telah direncanakan. Maka dalam hal ini perusahaan diperlukan struktur organisasi. Karena perusahaan sebagai suatu jaringan antara beberapa fungsi, maka untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang baik dari setiap personil harus terdapat adanya pembagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab yang jelas.

Demikian pula halnya dengan perusahaan industri PT. Antam, Tbk yang merupakan salah satu unit produksi nikel. Dalam melaksanakan kegiatannya dipimpin oleh seorang kuasa direksi yang bertanggung jawab langsung pada dewan direksi yang berkedudukan di Jakarta, dan dibantu oleh tiga orang asisten kuasadireksi, yakni asisten kuasa direksi bidang operasi, asisten kuasa direksi bidang keuangan, asisten kuasa direksi bidang SDM, dan dalam bagian Sumber daya manusia (SDM) terdiri pula satuan kerja yang menjadi fokus penelitian

peneliti saat ini adalah satuan kerja bagian *procurement dan material management*.

a. Struktur organisasi satuan kerja *procurement & material management*



Bagan 4.1: Struktur Organisasi<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Dokumentasi, struktur organisasi, PT.Antam Tbk UBPN Sulawesi Tenggara, satuan kerja *procurement & material management*

b. Uraian tugas satuan kerja *procurement & material management*

Berdasarkan pada struktur organisasi diatas, akan dijelaskan tugas dan tanggung jawab bagian-bagian tersebut, yaitu :

1. Manager (Manajer)

Manager bertugas untuk mengemban tugas dalam memimpin bagian *procurement & material management*, juga mengkordinasikan dan mengendalikan semua kegiatan pengelolaan yang telah ditetapkan dalam satuan kerja tersebut.

2. *Specialist* (Tenaga ahli)

*Specialist* (tenaga ahli) bertugas untuk memberikan pertimbangan saran kepada manajer dalam mengambil keputusan, tenaga ahli juga bisa menggantikan posisi manajer ketika manajer sedang tidak berada ditempat, serta juga bisa melaksanakan tugas dari asisten manajer.

3. *Contact* (Kontrak)

*Contract* bertugas untuk membuat perjanjian kontrak dari pihak antam dan mitra (pemborong), mengevaluasi kinerja pihak mitra, menerima pendaftaran dari mitra, dan menorganisasi serta mengatur proses pengadaan kepihak mitra.

4. *Goods procurement* (Barang).

*Goods procurement* (barang) bertugas untuk mengadakan barang.

5. *Service procurement* (Jasa)

*Service procurement* (jasa) bertugas untuk memberikan jasa kepada mitra yang diawasi oleh *plan safety*.

6. *Inventory*

*Inventory* bertugas untuk menyiapkan material pabrik.

### 7. *Warehouse* (Gudang)

*Warehouse* (gudang) bertugas untuk menyimpan barang yang telah dibeli sebelumnya oleh *goods procurement*.

### 8. *Plan safety* (keselamatan kerja)

*Plan safety* (keselamatan kerja) bertugas untuk menjaga bagian pengadaan jasa saat melakukan pekerjaan

### c. Karakteristik Informan

Dalam penelitian penulis menetapkan sepuluh informan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Secara lengkap profil informan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

No	Nama	Jabatan	Usia
1	Tri Herman Rama Adinda, S.E	Manager	42
2	Ahmad Saleh Hartawan, S.Mn	Specialist	41
3	Indra Tama, S.T	Asisten manager	39
4	Nasruddin, Amd	Asisten Manager	54
5	Aslan, S.E	Asisten Manager	58
6	Fikri Mulwi, S.T	Asisten Manager	41
7	Agus marno, S.E	Asisten Manager	53
8	Dedi Supriadi, S.E	Asisten Manager	54
9	Acong, S.T	Staff pengadaan barang	39
10	Risalul Fikri	Staff pengadaan jasa	20

Tabel 4.2: karakteristik informan

Dalam tabel diatas informan penelitian yaitu terdiri dari seorang manajer, seorang specialist, enam orang asisten manager, dan dua orang staff perusahaan.

**B. Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staff Dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT.Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara**

Sebuah organisasi tentu harus memiliki pola komunikasi organisasi dalam perusahaan agar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuan perusahaan. Dimana yang di maksud pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.<sup>3</sup> Dalam perusahaan PT.Antam Tbk khususnya dalam satuan kerja *Procurement & Material Management* menggunakan pola komunikasi rantai karena bentuk komunikasi yang dilakukan secara formal dan bertahap. Ada beberapa tingkat jabatan dalam perusahaan ini, jabatan tertinggi dari manajer ke *specialist* selanjutnya *Asisten Manager* dan terakhir karyawan/staff. Jika penyampaian informasi dari karyawan harus melalui proses dari tingkat jabatan yang rendah sampai tertinggi, tidak boleh langsung ke manajer dan proses penyampaian informasi itu melalui rapat. Data yang ditemukan dilapangan mengungkapkan bahwa, pola komunikasi yang dilakukan antara pimpinan dengan staff ada dua yaitu, secara formal dan secara struktural.

**1. Komunikasi formal**

Komunikasi formal adalah suatu proses komunikasi yang bersifat resmi dan biasanya dilakukan didalam lembaga formal melalui garis perintah atau sifat intruksi, berdasarkan struktur organisasi oleh pelaku yang berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing-masing ,komunikasi yang pertama yaitu secara formal adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah perusahaan

---

<sup>3</sup> <http://www.psychologymania.com/2013/08/pengertian-pola-komunikasi.html>. Diakses 11 juli 2017



dengan cara resmi yang dilakukan oleh pimpinan dengan staff. Hal ini dijelaskan oleh bapak Acong :

“jika ingin menyampaikan baik itu berupa informasi, ide serta gagasan mengenai perkembangan perusahaan harus melalui manajer dan itu dilakukan secara bertahap karena dalam perusahaan ada tingkatan jabatan yang memang sudah terstruktur, tidak langsung menyampaikan informasi kepada manajer, kita harus menghormati asisten manajer terlebih dahulu”<sup>4</sup>

Bapak Acong menilai bahwa, komunikasi secara formal dan terstruktur telah menjadi ketentuan peraturan yang ada di perusahaan. Setiap karyawan/staff tidak dapat berkomunikasi secara langsung dengan manajer, dalam hal ini harus ada perantara karena dalam perusahaan PT.Antam Tbk ini menggunakan pola komunikasi rantai yakni ada struktur yang harus dilewati sebelumnya (perantara) dalam penyampaian pesan yang ingin disampaikan

“saat saya ingin menyampaikan masalah perihal pekerjaan kepada manajer, terlebih dahulu saya harus melalui asisten manajer, agar asisten manajer dapat menyampaikannya kepada manajer, setelah itu baru saya bisa mendapatkan jawaban dan solusi dari apa yang telah saya sampaikan sebelumnya”<sup>5</sup>

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi secara formal yang dilakukan PT.Antam Tbk dalam satuan kerja *procurement & material management* sudah berjalan dengan efektif baik terhadap pimpinan maupun karyawannya, karena di PT.Antam Tbk sudah mempunyai struktur organisasi dan masing-masing karyawan masing-masing sudah mempunyai tugas. Secara formal yang dimaksud adalah alur komunikasi yang terarah antara manajer, fungsional, asisten menejer dan staff.

#### a. Manajer

Komunikasi menjadi salah satu sarana bagi pemimpin dalam memberikan instuksi atau perintah kepada bawahannya, karena pemimpin memiliki tiga peran

---

<sup>4</sup> Acong. Staff Pengadaan Barang, Wawancara ,Pomalaa 20 Juni 2017

<sup>5</sup> Risalul Fikri. Staff Pengadaan Jasa, Wawancara Pomalaa 20 Juni 2017

penting yaitu peran antarpribadi, informasional, dan pengambil keputusan. Sebagai suatu organisasi, baik itu swasta maupun pemerintahan tentu mempunyai pola komunikasi dalam mencapai tujuannya. Maksud dan tujuan adanya pola tersebut adalah untuk mengatur dan mengefektifkan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut. Selain itu diharapkan tidak terjadi kesimpang siuran dalam menjalankan tugasnya. Seperti yang di katakan bapak Tri Herman Rama Adinda :

“Di dalam satuan kerja *procurement & material management* semua karyawan sudah mempunyai tugas masing-masing, karyawan yang sudah di tempatkan di bagian *goods procurement* tidak perlu menyelesaikan masalah yang ada di bagian *inventory control*”.<sup>6</sup>

Dari penjelasan manajer bagian *procurement & material management* dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan yang bekerja di PT.Antam Tbk khususnya dalam satuan *kerja procurement & material management* sudah mempunyai tugas masing-masing yang telah terstruktur dalam perusahaan. karena dalam organisasi terdapat bermacam-macam tugas, seperti instruksi, penjelasan, laporan lisan, pembicaraan untuk mendapatkan informasi agar komunikasi berjalan dengan baik perlu diperhatikan kejelasan pesan.

#### b. *Specialist* (tenaga ahli)

Dalam satuan kerja *procurement & material manangement* tenaga ahli mempunyai tugas untuk memberikan saran kepada manajer menyangkut tentang pekerjaan dalam lingkup organisasi, dan mengerjakan tugas dari asisten manajer, seperti yang dikatakan oleh bapak Ahmad Saleh Hartawan

“iyah, dalam perusahaan saya menjadi fungsional dan bisa mengerjakan tugas dari asisten manajer ketika sedang tidak berada ditempat dan staff yang ingin berkomunikasi dengan manajer harus melalui asisten manajer terlebih dahulu”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Tri Rama Herman Adinda, Manajer Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 20 Juni 2017

<sup>7</sup> Ahmad Saleh Hartawan, Fungsional Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 20 Juni 2017

Dalam melaksanakan tugasnya seorang tenaga ahli mempunyai tugas yang cukup banyak, namun itu tidak menjadi halangan, karena sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan pekerjaan di dalam perusahaan, hal ini dibenarkan oleh bapak Ahmad Saleh Hartwan

“saya tidak pernah merasa merasa terbebani dalam menjalankan tugas yang diberi oleh perusahaan, pernah saya diberi tugas oleh pimpinan melakukan perjalanan dinas keluar kota untuk melakukan suatu pekerjaan yang sangat penting, dan alhamdulillah saya berhasil melakukan pekerjaan itu dengan baik, sehingga pada saat itu juga pimpinan merasa puas dengan pekerjaan saya, dan saya diberikan gaji intensif (pendapatan diluar gaji), saya sangat senang dan bangga karena bisa menyelesaikan tugas dengan baik yang diberikan oleh pimpinan”<sup>8</sup>

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi rantai dari atasan ke bawahan yang dilakukan dalam perusahaan PT. Antam Tbk, dalam satuan kerja *procurement & material management* sudah efektif dan mampu membangun kepuasan kerja baik terhadap pimpinan maupun staff.

#### c. Asisten manajer

Asisten manajer bertugas untuk membantu tugas manajer dalam mengawasi kegiatan marketing dan membuat laporan kegiatan serta berkoordinasi dalam merancang kegiatan marketing. Seperti yang dikatan oleh bapak Nasruddin

“jadi, di PT.Antam Tbk itu ada enam asisten manajer yang dimana memiliki tugas masing-masing diantaranya, ada yang melakukan persetujuan kontrak dengan mitra antam, bertugas untuk mengadakan barang, memberikan jasa, menyiapkan material pabrik, menyimpan barang, dan menjaga saat ke lima bagian asisten manajer melakukan pekerjaannya.”<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Ahmad Saleh Hartawan, Fungsional Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 20 Juni 2017

<sup>9</sup> Nasruddin, Asisten Manajer Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 20 Juni 2017

peneliti melihat bahwa dalam PT.Antam Tbk semua asisten sudah menjalankan tugasnya masing-masing sebagai asisten manajer. Hal itu terlihat dari proses kerja dari PT.Antam Tbk.

#### d. Staff

Dalam perusahaan PT.Antam Tbk staff mempunyai tugas untuk mengumpulkan data, menginterpretasikan data, dan melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan.

#### 2. Secara struktural

Proses komunikasi yang terjadi dalam satuan kerja *procurement & material manajemen* tidak terlepas dari kerja sama yang mereka lakukan secara struktural. Adanya tahapan dalam pengambilan keputusan dengan mengadakan rapat satuan kerja agar program-program kerja perusahaan dapat terealisasi dengan baik sehingga tidak terjadi *miss communication* dan tujuan perusahaan bisa tercapai. sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Fikri Mulwi

“Dalam kepentingan perusahaan misalnya ada masalah mengenai perusahaan atau ada kegiatan yang akan dilakukan, kita melakukan rapat secara formal dengan manajer dan staff terkait. Dalam rapat itu semua staff bisa bebas menyampaikan pendapat dan akan diampung terlebih dahulu oleh notulen dan setelah itu dicarilah solusi bersama yang akhirnya harus disepakati oleh semua pihak, demi kelancaran kerja perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan”.<sup>10</sup>

Arah arus pesan dapat berlangsung dalam suatu organisasi, yaitu dari atas ke bawah atau dari pimpinan ke bawahan, atau dari bawah ke atas atau dari bawahan ke pimpinan, maupun secara horizontal atau dari samping yakni arus komunikasi antar pihak yang memiliki tingkatan jabatan yang sama dalam organisasi perusahaan. Namun, kebanyakan arus atau pola komunikasi yang

---

<sup>10</sup> Fikri Mulwi, Asisten Manajer Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

berlangsung didalam organisasi adalah dari atas kebawah atau dari pimpinan ke bawahan. Komunikasi itu dalam bentuk pengarahan, instruksi, penjelasan, dan sebagainya. Sama dengan apa yang telah di jelaskan oleh bapak Ahmad Saleh Hartawan

“Jadi, Untuk memperoleh informasi saya mengikuti rapat satuan kerja yang dilakukan oleh manajer perusahaan, agar saya bisa mendapatkan informasi mengenai pekerjaan dan staff juga bisa memperoleh informasi dari rapat tersebut”<sup>11</sup>

Bapak Ahmad Saleh Hartawan menilai bahwa informasi di peroleh dari manajer dari rapat satuan kerja, kemudian *spesialict* (fungsional) menyampaikan kepada staff.

Peneliti melihat bahwa, komunikasi dari atas ke bawah atau dari pimpinan kepada bawahan sudah cukup efektif karena dalam suatu oraganisasi pimpinan menjadi penentu atas keberlangsungan suatu perusahaan, sebab pemimpin yang memberikan perintah, pengarahan apa yang harus dikerjakan.

Komunikasi dari atas ke bawah adalah pesan yang mengalir dari pimpinan ke bawahan, seperti pelaksanaan perintah-perintah pekerjaan atau intruksi.

Sebagaimana yang dikatakan Agus Marno

“semua pekerjaan yang di lakukan dalam perusahaan ini atas dasar perintah atau arahan dari manajer sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing sehingga pekerjaan yang di berikan dapat terselesaikan dengan tepat waktu”<sup>12</sup>

Dalam melaksanakan sebuah pekerjaan tentu komunikasi dari atas ke bawah sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi karena tanpa arahan dan perintah kita tidak dapat melaksanakan pekerjaan dan tidak akan bisa terselesaikan tepat pada waktunya.

---

<sup>11</sup> Ahmad Saleh Hartawan, Fungsional Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

<sup>12</sup>Agus Marno, Asisten Manajer Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

Komunikasi dari bawah ke atas atau dari bawahan ke atasan biasanya dapat berupa kritikan dan usulan dari staff kepada manajer perusahaan dalam satuan kerja *procurement & material management*

“saya selaku staff di perusahaan ini mempunyai kesempatan untuk menginformasikan dan mengajukan keluhan, serta memberikan saran untuk pengembangan perusahaan kedepannya”<sup>13</sup>

Hubungan Formal ke bawah yaitu komunikasi yang berlangsung dari manajer kepada staff, yaitu komunikasi dari manajer *procurement & material management* dan asisten manajer yang menyampaikan kepada staff. Komunikasi formal ke bawah cocok digunakan bila keputusan-keputusan itu bersifat instruksi atau pengarahan. Selain perintah dan instruksi, hubungan formal ke bawah juga berisi informasi mengenai tujuan organisasi, kebijakan-kebijakan, peraturan, dan akhirnya dapat menerima umpan balik pelaksanaan tugas mereka. Dengan demikian pelaksanaan komunikasinya mengikuti arus jabatan kewenangan yang tergambar dalam struktur organisasi. Kewenangan inilah sebagai sistem kerja yang menyediakan saluran-saluran dimana prosedur kerja, instruksi, dan gagasan serta umpan balik mengenai pelaksanaan tugas-tugas dapat disalurkan.

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dan mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuan individu dan juga organisasi, merespon dan mengimplementasi perubahan organisasi, mengoordinasikan aktivitas organisasi, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi yang relevan. Berdasarkan wawancara pada salah satu staff perusahaan, maka diperoleh suatu kesimpulan bahwa komunikasi yang bersifat formal lebih sering mereka gunakan agar interaksi yang mereka lakukan tetap menghargai prosedur dan aturan pekerjaan yang telah

---

<sup>13</sup> Acong, Staff Pengadaan Barang, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

ditetapkan oleh perusahaan. Seperti halnya yang dikatakan oleh bapak Dedi supriadi

“dalam hal komunikasi, kami sebagai staff dengan atasan kami menempatkan komunikasi kami pada tempatnya, ketika dalam kondisi formal seperti masih berada dalam suasana jam kerja komunikasi kami pun harus menggunakan komunikasi formal agar terkesan menghargai atasan kami”<sup>14</sup>

Dari wawancara dengan bapak Tri herman rama adinda, lelaki usia 42 tahun ini mengungkapkan bahwa hubungannya dengan staff Perusahaan sangat baik, ini dikarenakan pimpinan merupakan sosok yang ramah dan mudah akrab kepada semua staff perusahaan. Hubungan kedekatan pimpinan dan para staff perusahaan dibuktikan dengan sering mengadakan acara-acara informal seperti *family gathering* dan acara buka puasa bersama setiap bulan Ramadan. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk memajukan perusahaan karena dengan mempertahankan komunikasi organisasi akan meningkatkan kinerja perusahaan, sehingga tujuan perusahaan bisa tercapai.

*Procurement & Material Management* melakukan suatu pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan, karena dengan menjalin suatu hubungan yang baik diperlukan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan agar perusahaan PT.Antam Tbk bisa lebih berkembang kedepannya.

“Untuk menjalin keakraban dengan sesama karyawan, biasanya saya berbincang-bincang dengan mereka walaupun tidak direncanakan sebelumnya misalnya pada saat jam istirahat di kantin atau menjenguk keluarga dari rekan kerja yang sedang sakit, dan tak lupa jika bertemu di jalan saya tidak sungkan menyapa mereka”<sup>15</sup>

Pimpinan dan staff adalah dua elemen penting yang tidak bisa dipisahkan dalam sebuah organisasi perusahaan ataupun kelompok masyarakat, keduanya menempati posisi yang saling melengkapi satu dengan lainnya. Seperti halnya di

---

<sup>14</sup> Dedi Supriadi, Asisten Manajer , *Wawancara*, Pomalaa 22 Juni 2017

<sup>15</sup> Tri Herman Rama Adinda, Manajer Procurement & Material Management, *Wawancara*, Pomalaa 22 Juni 2017

dalam perusahaan keterbukaan antara pimpinan dan staff itu perlu. Seperti yang dikatakan oleh bapak Tri Herman Rama Adinda

“keterbukaan dalam sebuah perusahaan sangat penting, karena dapat membantu untuk memecahkan masalah dalam satuan kerja, namun juga tentunya terhadap hal-hal tertentu yang tidak dapat dikatakan karena ada juga hal yang tidak dapat diketahui oleh semua karyawan dalam perusahaan. Contoh keterbukaan dalam perusahaan Seperti halnya perusahaan ini akan mengadakan proses pelaksanaan tender suatu pekerjaan dan diinformasikan secara transparan kepada seluruh karyawan mengenai pekerjaan tersebut. Tentu dalam hal ini Keterbukaan semacam ini diharapkan mampu memberikan sumbang saran dari para staff agar pekerjaan ini dapat berjalan dengan lancar. Keterbukaan ini sangat menguntungkan karena akan terbentuk suatu transparansi kerjasama dan kesadaran tanggung jawab bagi karyawan/pihak yang terkait.”<sup>16</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, pimpinan sangat terbuka dengan para staffnya dalam hal pemberitaan informasi tentang kerja sama perusahaan, disini jelas bahwa di dalam satuan kerja *procurement & material management*, menganggap bahwa keterbukaan antara pimpinan dan para staff sangat penting, karena tanpa ada keterbukaan maka tidak akan ada rasa saling percaya diantara mereka.

PT.Antam Tbk dalam satuan kerja *procurement & material management* melakukan suatu pola komunikasi organisasi agar mampu menciptakan suatu komunikasi yang kondusif sehingga dapat membangun kepuasan kerja sesama karyawan, sebagai salah satu upaya untuk mempertahankan organisasinya PT.Antam Tbk melakukan suatu acara resmi dalam 10 tahun sekali dimana semua karyawan di beri penghargaan atas dedikasi pekerjaan yang dilakukan yaitu berupa pemberian emas logam mulia kepada karyawan yang sudah bekerja minimal 15 tahun, seperti yang dikatakan oleh pimpinan atau manager *procurement & material management*:

---

<sup>16</sup> Tri Herman Rama Adinda, Manajer Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017



“iyah,dalam acara ini semua karyawan diberikan penghargaan atas dedikasi dan pengabdianya selama ini kepada PT. Antam Tbk, namun dalam pemberian penghargaan ini tentu dilihat dari jabatan seorang karyawan dan lamanya bekerja, ini menjadi salah satu kegiatan rutin yang dilakukan PT.Antam Tbk setiap 10 tahun sekali untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan, karena dengan melakukan hal ini tentu kepuasan kerja karyawan akan meningkat sehingga kinerja karyawan juga akan meningkat dan tujuan perusahaan tercapai”<sup>17</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dengan melakukan acara seperti pemberian penghargaan emas logam mulia kepada karyawan berdasarkan jabatan dan lamanya bekerja dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan karena dengan adanya hal ini maka karyawan akan semakin semangat dalam bekerja dan dengan begitu perusahaan PT.Antam Tbk dapat mempertahankan organisasinya yang hingga sekarang masih berkiprah dan bersaing di bidang industri tambang mineral.

Hasil penelitian ini telah sejalan dengan landasan teori komunikasi organisasi dimana dalam penelitian ini terdapat empat tahapan komunikasi yaitu komunikasi secara formal, secara informal, struktural, dan kekeluargaan. Dimana dalam komunikasi formal terdapat pola komunikasi rantai yang digunakan dalam PT.Antam Tbk, dimana setaip staff yang ingin berkomunikasi dengan manajer harus melalui asisten manajer terlebih dahulu, serta dalam empat tahapan komunikasi yang telah dipaparkan diatas membuktikan bahwa dengan berkomunikasi secara formal, informal, struktural, dan kekeluargaan dapat meningkatkan kepuasan kerja yang dilakukan oleh pimpinan dan staff di PT. Antam Tbk.

---

<sup>17</sup> Tri Herman Rama Adinda, Manajer Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

***C. Faktor Pendukung & Penghambat Komunikasi Antara Pimpinan dan Staff  
Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT.Antam (Persero) Tbk UBP  
Sulawesi Tenggara***

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi, hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok ataupun organisasi selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup organisasi yang terdiri dari atasan dan bawahannya, oleh karena itu komunikasi organisasi yang efektif dianggap sebagai elemen penting untuk keberhasilan suatu organisasi.<sup>18</sup> Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan atau informasi dari seseorang ke orang lain untuk menghasilkan persepsi yang sama, komunikasi juga hal yang sering dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Hal yang mendukung komunikasi akan mengakibatkan kepuasan kerja yang dirasakan pimpinan dan karyawan atas pekerjaan. Seperti yang dikatakan bapak Fikry Mulwi

“saat bekerja di perusahaan ini Faktor yang mendukung dalam pekerjaan saya itu adalah adanya fasilitas yang digunakan dalam perusahaan yaitu penyediaan fasilitas melalui email dan website PT. Antam Tbk juga mendukung dalam pekerjaan karena dalam website selalu ada penyampaian informasi baik untuk kami sebagai karyawan ataupun masyarakat yang ingin mengetahui tentang Antam”<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa media sangat mendukung dalam terjalannya komunikasi dalam perusahaan karena

<sup>18</sup><http://suwardilubis.blogspot.co.id/2016/01/efektivitas-komunikasi-dalamorganisasi.html>

<sup>19</sup> Fikri Mulwi, Asisten Manajer Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

sekarang sudah zaman modern, komunikasi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui media elektronik.

Dari pernyataan Asisten Manajer diatas menjelaskan bahwa adanya kebijakan perusahaan sangat membantu terbangunnya kepuasan kerja dari posisi jabatan yang dimilikinya. Sehingga memudahkan karyawan saat melakukan pekerjaan. Seperti yang dikatakan bapak Ahmad Saleh Hartawan

“faktor yang mendukung pekerjaan saya di perusahaan ini adalah gaji yang saya dapatkan, sesuai dengan kerja saya sudah lebih dari kebutuhan saya dana ditambah lagi dengan fasilitas yang diberikan perusahaan seperti rumah dinas, seragam, mobil dan seputar tunjangan-tunjangan yang tidak dapat saya sebutkan semuanya”<sup>20</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa bahwa gaji dan tunjangan-tunjangan yang diberikan perusahaan sangat membuat dirinya senang bisa bekerja di PT. Antam Tbk dan Biaya Kompensasional adalah salah satu faktor dalam membangun rasa kepuasan kerja, serta adanya *feedback* antara perusahaan dan karyawan, perusahaan dapat berkembang karena kinerja dari karyawan dan karyawan mendapatkan gaji yang cukup sebagai *feedback*.

Jika ada faktor yang mendukung komunikasi dalam perusahaan maka ada pula faktor yang menghambat terjadinya komunikasi. Berikut hambatan komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT. Antam Tbk :

Dalam melakukan komunikasi tentu kita mengharapkan adanya *feedback* yang baik dari lawan bicara kita, namun tidak menutup kemungkinan ada hambatan di setiap kita berkomunikasi seperti *miss communication*. sering kali ditemukan banyak masalah dalam proses komunikasi dalam organisasi. Persoalan

---

<sup>20</sup> Ahmad Saleh Hartawan, Fungsional Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

pokok sebenarnya terletak pada perbedaan tentang pesan yang diterima. Pesan yang dimaksudkan oleh pimpinan sering kali salah dipahami oleh bawahan. Penerima pesan tidak membalas makna pesan sebagaimana yang diinginkan oleh pengirim pesan. Pesan itu sendiri juga bisa menjadi masalah manakala simbol-simbol yang dipilih oleh pengirim pesan tidak tepat dan waktu pengiriman pesan yang salah.

1. Hambatan dari proses komunikasi, hambatan tersebut seperti kesalahan pahaman atau *miss communication*

Jika dalam sebuah organisasi, komunikasi yang terbangun antara pimpinan dan staff terjadi kesalahan dalam membangun sebuah komunikasi (*miss communication*), maka dapat dipastikan organisasi itu tidak akan berlangsung secara terus menerus dan kerja sama tim yang akan dibangun dalam perusahaan akan menjadi berantakan dan kacau. Seperti yang dikatan bapak Aslan selaku asisten manager di bagian pengadaan jasa (*service procurement*) mengungkapkan bahwa ia merasa nyaman bekerja diperusahaan tempatnya bekerja saat ini, gaji atau upah yang diberikan perusahaan telah sesuai dengan beban kerjanya. Namun, informan ini tidak menampik adanya hambatan selama bekerja di perusahaan

“hambatan yang biasa terjadi yaitu hambatan dari penerima pesan dimana pesan yang di sampaikan oleh manajer ke asisten manajer untuk ditujukan kepada staff tidak diterima dengan baik, hal itu terjadi karena adanya perantara penyampaian antara manajer dan asisten manajer, yang mengakibatkan berbedanya hasil akhir dari perintah tersebut sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang tidak maksimal”<sup>21</sup>

Komunikasi juga berdampak pada kesuksesan yang dicapai di PT. Antam Tbk dalam satuan kerja *procurement & material management*. Komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan akan menciptakan kerjasama yang baik dan lebih menghasilkan atau berkembang sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai

---

<sup>21</sup> Aslan, Asisten Manajer Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

Peneliti melihat bahwa komunikasi dalam sebuah organisasi betul-betul perlu diperhatikan agar kerja tim yang sudah terbangun sebelumnya dengan baik dapat terjaga, sehingga dapat meningkatkan solidaritas antar sesama karyawan dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Dalam sebuah organisasi, saat sedang berkomunikasi, yang tak kalah pentingnya pula harus diperhatikan adalah bagaimana anda bisa memahami lawan berkomunikasi anda. Bila tidak mampu memahami siapa orang yang sedang berkomunikasi dengan anda, besar kemungkinan akan terjadi salah pengertian yang berlanjut pada kesalahpahaman<sup>22</sup> seperti yang dikatakan oleh bapak Nasruddin

“biasanya kesalahpahaman yang terjadi dalam perusahaan yaitu adanya perbedaan pendapat dan persepsi antara atasan dan staff, namun hambatan tersebut bisa diatasi dengan diadakan pertemuan secara langsung antara atasan dan bawahan dan dikomunikasikan secara baik-baik, sampai menemukan jalan keluar dari kesalahpahaman tersebut sehingga kerja sama tim yang baik akan tercipta kembali”<sup>23</sup>

Dari hasil wawancara dengan bapak Nasruddin di atas dapat di simpulkan bahwa komunikasi itu sangat penting agar tidak terjadinya kesalahpahaman, baik di antara pimpinan atau antara para staff itu sendiri. Dalam hal ini bahwa hambatan yang terjadi dalam perusahaan pasti ada solusinya agar organisasi dalam perusahaan dapat berjalan lancar dan bertahan serta tujuan perusahaan dapat tercapai tentunya dengan mempertahankan komunikasi organisasi yang baik.

Selain hambatan dari proses komunikasi, dapat disimpulkan bahwa setiap kesalahpahaman yang terjadi di antara pimpinan dan karyawan dapat mereka selesaikan dengan berdiskusi dengan memahami lawan bicara kita dan menyelesaikannya sampai menemukan jalan keluar dari masalah tersebut. Mereka

---

<sup>22</sup> Bustami Narda, *Seni Berkomunikasi*, (Padang Sumber: Dede mustika, 2012), h. 42.

<sup>23</sup> Nasruddin, Asisten Manajer Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

menyadari bahwa hambatan perilaku dapat memberi dampak yang tidak baik dalam suatu organisasi karena dapat membuat hubungan berorganisasi menjadi renggang.

## 2. Hambatan semantik

Hambatan yang di maksud disini adalah hambatan yang mempunyai arti mendua, dalam berkomunikasi antara manajer dan staff diharapkan adanya *feedback*. Seperti kita ketahui bahwa bahasa adalah kapasitas manusia untuk berkomunikasi dengan orang lain sehingga orang tersebut dapat menerima pesan yang kita sampaikan dan terjadi *feedback* atau umpan balik.

PT. Antam Tbk adalah perusahaan besar yang tentunya pimpinan dan karyawannya berasal dari daerah yang berbeda, bahasa yang berbeda terkadang akan menghambat komunikasi antar keduanya. Pada umumnya bahasa yang harus digunakan dalam perusahaan PT. Antam Tbk adalah bahasa Indonesia. Namun terkadang bahasa asli dari daerah masing-masing tidak akan hilang walaupun diwajibkan berbahasa Indonesia. Seperti yang dikatan oleh bapak Agus marno

“Pasti ada, karena jika saya berkomunikasi dengan staff terkadang ada kata yang biasanya saya gunakan berasal dari daerah yang tidak sengaja saya ucapkan, tetapi setelah itu saya kembali memperbaikinya agar staff saya dapat mengerti apa yang saya maksud”<sup>24</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa hambatan dari segi perbedaan bahasa dapat di atasi dengan adanya kesadaran dan segera merubah bahasa daerah yg awalnya dikatakan menjadi bahasa indonesia dan menjadi kata yang bisa dengan mudah dimengerti lawan bicara.

---

<sup>24</sup> Agus Marno, Asisten Manajer Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

### 3. Hambatan Fisik

Hambatan yang dimaksud disini adalah hambatan yang terjadi akibat cuaca, dan gangguan sinyal. Seperti halnya dalam berkomunikasi antara pimpinan dan staff tidak akan terjalin dengan baik bila ada gangguan akibat cuaca. Sama halnya yang disampaikan bapak Ahmad Saleh Hartawan

“Cuaca atau gangguan sinyal sangat menghambat komunikasi saya, karena jika saya ingin menyampaikan informasi masalah pekerjaan yang harus diselesaikan segera dan manajer yang biasanya sedang tidak berada dikantor, saya biasanya menelpon, dan jika terjadi gangguan sinyal maka pesan penting yang akan saya sampaikan tidak akan di terima oleh manajer”<sup>25</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hambatan fisik sangat berpengaruh terhadap komunikasi karena dengan adanya hambatan ini informasi yang disampaikan tidak akan sampai kepada penerima pesan.

Apapun hambatan-hambatan yang terjadi antara pimpinan dan staff misalnya seperti adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi dapat diselesaikan dengan cepat agar organisasi tetap bisa berlanjut seperti biasanya, selain itu hambatan dalam segi bahasa tidak menjadi masalah karena dapat dicegah dengan memperbaiki langsung pada saat itu juga menjadi bahasa baku. Sehingga komunikasi organisasi dalam perusahaan tidak akan terhambat dan dapat berkembang.

---

<sup>25</sup> Ahmad Saleh Hartawan, Fungsional Procurement & Material Management, Wawancara, Pomalaa 22 Juni 2017

## BAB V

### PENUTUP

#### A. *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil peneltian dari pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff dalam membangun kepuasan kerja di PT.Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi yang digunakan adalah pola rantai dimana didalamnya itu terdiri dari dua bentuk komunikasi yaitu secara formal dan struktural. dimana Staff yang ingin berkomunikasi denagan manager sebelumnya harus berkomunikasi dengan *specialis* (tenaga ahli) terlebih dahulu, hal ini dikarenakan PT.Antam Tbk dalam satuan kerja *procurement & material management* mempunyai struktur organisai, ini akan menghasilkan kepuasan tersendiri, baik bagi karyawan maupun pimpinan.
2. Ada beberapa hambatan yang pernah terjadi dalam satuan kerja *procurement & material management* seperti *miss communication*, hambatan semantik dan hambatan fisik. Disamping itu ada pula hal yang mendukung dalam pekerjaan satuan kerja *procurement & material management* yakni kebijakan dari pimpinan utuk memberikan kesempatan kepada bawahan untuk memberikan masukan demi kemajuan perusahaan, dan fasilitas yang diberikan perusahaan serta gaji yang cukup memuaskan sesuai dengan kinerja masing-masing karyawan.



### ***B. Implikasi Penelitian***

Dari apa yang telah dijelaskan diatas, penulis mengemukakan implikasi penelitian sebagai berikut:

1. Diharapkan dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa pola komunikasi antara pimpinan dan staff sangat berperan penting dalam membangun kepuasan kerja disebabkan karena dalam pengambilan keputusan selalu diadakan rapat secara formal. Pimpinan dan staff juga harus menjalin komunikasi yang lebih efektif walaupun bukan di lingkungan kantor, sehingga dalam bekerja tidak ada rasa canggung tapi tetap dengan batasan ada tingkatan jabatan yang harus dihormati sehingga perusahaan dapat lebih berkembang dan mencapai tujuan bersama.
2. Diharapkan dari penelitian ini, bahwa semua hambatan yang ada dan yang pernah terjadi dalam perusahaan dapat menjadi pembelajaran bagi semua karyawan untuk kemajuan dan pengembangan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Astuti Pratminingsih, Sri. *Komunikasi Bisnis*, Jakarta: Graha Ilmu, 2006.
- A.Ngalim, Purwanto. *administrasi dan supervise pendidikan*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, Persada, 2008.
- Darso Wiyono, Soekadi. *Peranan Komunikasi di Dalam Organisasi*. Surakarta: Bumi Kienting, 1996.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan terjemahannya*, 20011.
- Dewi, Sutrisna *Komunikasi Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara, 2005
- J, Winardi. *Teori Organisasi & Keorganisasian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007
- Kartono Kartini. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1994
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Moekijat. *Teori Komunikasi*. Bandung : CV. Mandar Maju, 1993.
- Pratminingsih Sri Astuti. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Graha Ilmu, 2006
- P.Robbin, Stephen. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT.Prenhalindo, 1996.
- Quthb Sayyid, *Tafsir Fi-Zhilalil Quran Di Bawah Naungan Al-Quran*. Bandung:Robbani Press, 2003.
- Soyomukti, Nurani. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media, 2010.
- Soleh, Soemitrat. *Komunikasi Organisasional*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2009.
- Sutarto, *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 1991.
- Thoha, Mifta. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.

Uchjana Efendi, Onong. *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Cet VII, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1994.

Umar, Husein. *Riset Sumber Daya manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 1998.

Wayne Pace, R & Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi*. PT. Remaja Rosdakarya Bandung, 2005.

Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT.Grasindo, 2005.

Zasri,M. Ali. *Dasar-dasar managemen*. Pekanbaru: Suska Press, 2008

### **Sumber Online**

Hambatan-hambatan komunikasi dalam organisasi.  
<http://veri48.blogspot.co.id/2014/12/hambatan-komunikasi-dalam-organisasi.html>.

Profil PT.Antam Tbk. <http://www.antam.com/>.

<http://rezy-rocketstar.blogspot.co.id/2012/12/komunikasi-dalam-organisasi.html>

<http://wattamaru272.blogspot.com/2010/11/hubungan-etika-kerja-antara-pimpinan.htm>

<http://suwardilubis.blogspot.co.id/2016/01/efektivitas-komunikasi-dalam-organisasi.html>.

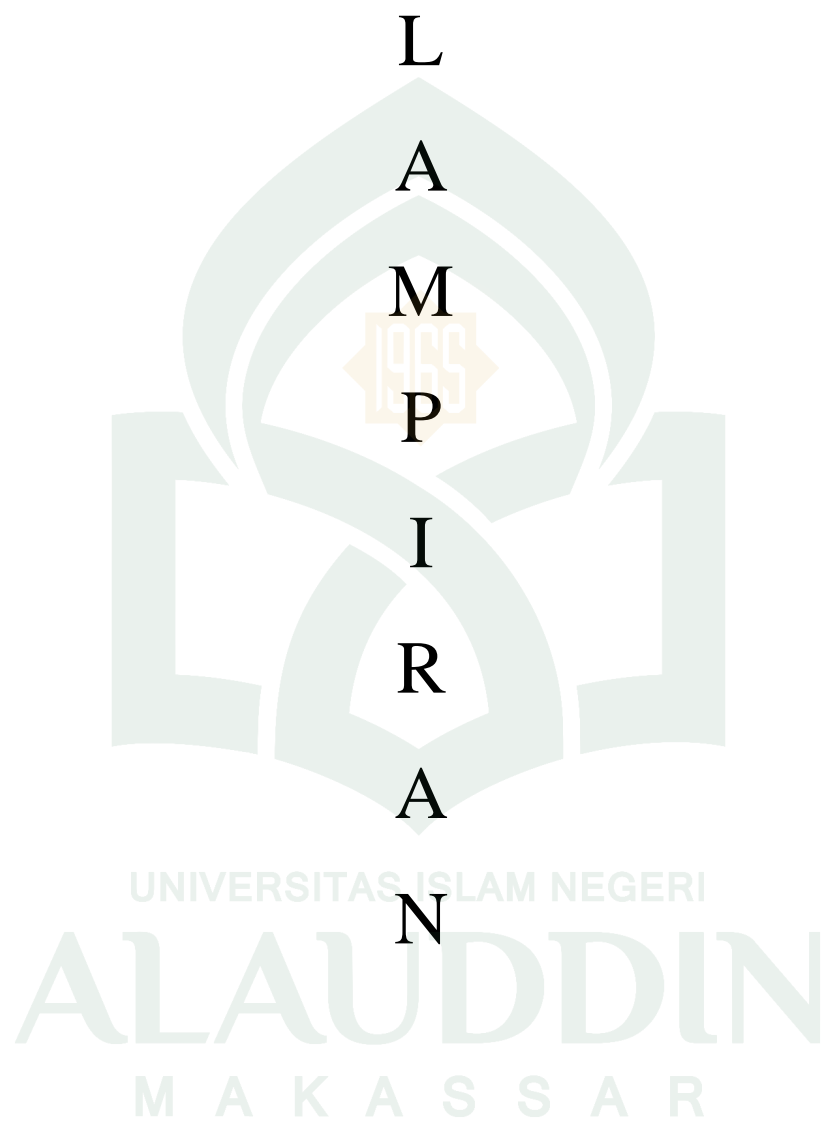
<http://www.psychologymania.com/2013/08/pengertian-pola-komunikasi.html>.

### **Sumber Skripsi**

Nurhikmah, *Pola Komunikasi Organisasi Benteng Panynyua English Club dalam mempertahankan solidaritas*. Skripsi. Makassar: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2013.

Srialam Irian, Aan, *Pola Komunikasi Organisasi Dalam Penerapan Visi dan Misi*. Skripsi. Makassar: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri UIN Alauddin Makassar, 2016.

Aprini, Ita, *Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff PT. PP. London Sumatra Indonesia* . Skripsi. Makassar: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2014.





Gambar 1.1

Wawancara dengan speciliati *procurement & material management*



Gambar 1.2

Wawancara dengan asisten manajer bagian *inventory control*



Gambar 1.3

Wawancara dengan asisten manajer bagian *were house*



Gambara 1.4

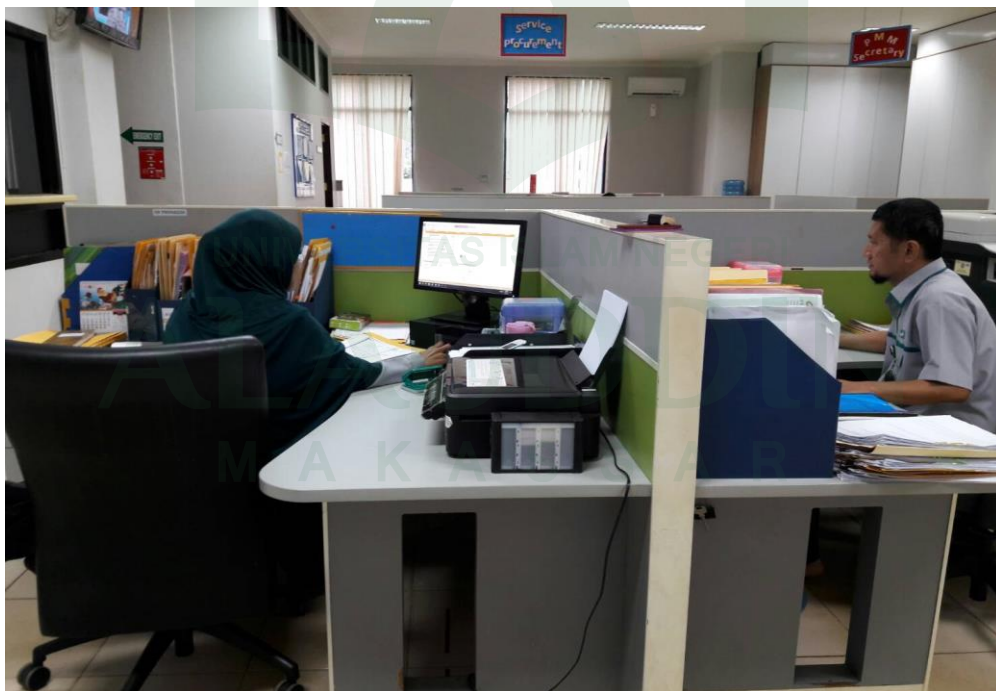
Wawancara dengan asisten manajer bagian *plan safety*





Gambar 1.5

Proses berlangsungnya kegiatan yang ada diperusahaan PT.Antam Tbk dalam satuan kerja *procurement & material management*



Gambar 1.6



Gambar 1.7

Foto bersama dengan bagian *were house*



Gambar 1.8

perusahaan PT. Antam Tbk





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No. 63 ☎ (0411) 864924, Fax, 864923 Makassar  
Kampus II: Jl. H. Yasin Limpo ☎ (0411) 841879, Fax, 8221400 Samata-Gowa

Nomor : B- 2527 /DU.I/TL.00/V/2017

Samata Gowa, 29 Mei 2017

Sifat : Penting

Lamp : 1 (Satu) Rangkap

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada

Yth. Gubernur Prov. Sulawesi Selatan

Cq. Kepala UPT, P2T, BKPM D Prov. Sul-Sel

Di -

Makassar

*Assalamu Alaikum Wr.Wb*

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama	: Dewi Sartika Sam
NIM	: 50700113048
Tingkat/Semester	: VIII (Delapan)
Fakultas	: Dakwah & Komunikasi
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Alamat	: Jl. Cakalang No. 2 Dawi-dawi Sulawesi Tenggara

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "*Pola Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Antam (Persero) TBK UBP N Sulawesi Tenggara*". sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Dosen pembimbing : 1. Dr. Muhammad Anshar Akil, ST., M.Si  
2. Mudzhira Nur Amrullah, S.Sos., M.Si

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di PT. Antam (Persero) TBK UBP N Sulawesi Tenggara terhitung mulai tanggal 5 Juni s/d 5 Juli 2017 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Demikian, atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Dekan,

Wakil Dekan I Bid. Akademik &  
Pengembangan Lembaga



Dr. H. Misbahuddin, M.Ag  
NIP. 19701208 200003 1 001

Tembusan ;

1. Rektor UIN Alauddin Makassar sebagai Laporan
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN**

Nomor : 7644/S.01P/P2T/06/2017  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Gubernur Sulawesi Tenggara

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Wakil Dekan I Bid. Akademik Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Nomor : B-2527/DU.I/TL.00/V/2017 tanggal 29 Mei 2017 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **DEWI SARTIKA SAM**  
Nomor Pokok : 50700113048  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. H.M.Yasin Limpo No. 36 Samata Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. ANTAM (PERSERO) Tbk UBPB SULAWESI TENGGARA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 05 Juni s/d 04 Juli 2017

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 02 Juni 2017

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN. SE., MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Wakil Dekan I Bid. Akademik Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar
2. Portinggal.

# SURAT KETERANGAN

Nomor : 174/604/NHP/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini Learning Department PT. ANTAM (Persero) Tbk. South East Sulawesi Nickel Mining Business Unit, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : DEWI SARTIKA SAM  
NIM : 50700113048  
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI  
Univeristas : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR


Benar bahwa ybs telah melaksanakan Pengambilan Data Penelitian Keperluan Penyusunan Skripsi, di PT. ANTAM (Persero) Tbk. UBPB Sulawesi Tenggara, mulai tanggal 05 Juni s.d 04 Juli 2017 dan selama pelaksanaan Penelitian, Ybs mengikuti prosedur dengan baik.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk persyaratan penyusunan Skripsi Tugas Akhir.

Dikeluarkan di : P o m a l a a

Pada Tanggal : 06 Juli 2017

Learning Assistant Manager,

  
Dra. Wahyuni Rahayu  
NPP 3094655840

PT ANTAM (Persero) Tbk  
Nickel Mining Business Unit South East Sulawesi  
Jl. Jend. Ahmad Yani No. 5  
Pomalaa, Kolaka 93562  
Indonesia

T 62-405 310 171  
F 62-405 310 833  
E mis\_nickel@antam.com

[www.antam.com](http://www.antam.com)

 antam



## PERTANYAAN WAWANCARA

### A. Daftar pertanyaan untuk informan (staff/karyawan)

1. Bagaimana cara anda berkomunikasi dengan pimpinan/staf ?
2. Bagaimana anda menjalin hubungan yang harmonis terhadap rekan kerja ?
3. Apakah anda serius dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan ?
4. Apakah ketika anda melakukan kesalahan atas pekerjaan anda mendapatkan sanksi ?
5. Apakah anda memiliki dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan perusahaan ?
6. Apakah anda selalu berkomunikasi dengan rekan kerja dalam memecahkan permasalahan mengenai pekerjaan ?
7. Bagaimana hambatan komunikasi dari perbedaan Bahasa antara anda dan pimpinan anda ?
8. Apakah anda selalu merasa saling memiliki antara karyawan yang lainnya sehingga tercipta semangat kerja yang tinggi ?
9. Apa saja hambatan-hambatan yang pernah ditemui selama berada di perusahaan ?
10. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?
11. Jika anda berkomunikasi dengan pimpinan apakah ada rasa canggung, segan dan sejenisnya ?
12. Apakah keterbukaan itu penting menurut anda ? lantas seperti apa keterbukaan yang ada di perusahaan ini ?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Identitas Informan**

1. Nama :
2. Umur :
3. Pekerjaan :

### **B. Daftar pertanyaan untuk informan (staff/karyawan)**

1. Bagaimana cara anda berkomunikasi dengan pimpinan/staf ?
2. Bagaimana anda menjalin hubungan yang harmonis terhadap rekan kerja ?
3. Apakah anda serius dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan ?
4. Apakah ketika anda melakukan kesalahan atas pekerjaan anda mendapatkan sanksi ?
5. Apakah anda memiliki dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan perusahaan ?
6. Apakah anda selalu berkomunikasi dengan rekan kerja dalam memecahkan permasalahan mengenai pekerjaan ?
7. Bagaimana hambatan komunikasi dari perbedaan Bahasa antara anda dan pimpinan anda ?
8. Apakah anda selalu merasa saling memiliki antara karyawan yang lainnya sehingga tercipta semangat kerja yang tinggi ?
9. Apa saja hambatan-hambatan yang pernah ditemui selama berada di perusahaan ?
10. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?
11. Jika anda berkomunikasi dengan pimpinan apakah ada rasa canggung, segan dan sejenisnya ?
12. Apakah keterbukaan itu penting menurut anda ? lantas seperti apa keterbukaan yang ada di perusahaan ini ?

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan:

1. Nama : Dewi Sartika Sam
2. Tempat/tgl. lahir : Pulo Maniang, 11 Juli 1995
3. Pekerjaan : Mahasiswa
4. Judul Penelitian : Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staff dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Antam (Persero) Tbk UBPN Sulawesi Tenggara
5. Alamat : Samata

Peneliti tersebut benar telah mengadakan wawancara dengan saya.

1. Nama :
2. Tempat/tgl. lahir :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Di wawancarai dalam kapasitas sebagai :
5. Alamat :
6. Tgl/tempat wawancara :

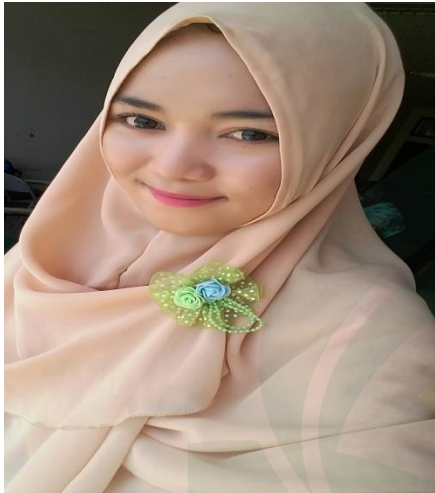
Untuk keperluan penyusunan penelitian.

Demikian keterangan wawancara ini saya berikan untuk di gunakan sebagaimana perlunya.

Pomalaa,  
Informan,

.....

## RIWAYAT HIDUP



Skripsi yang berjudul “Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff Dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Antam (Persero) Tbk UBPB Sulawesi Tenggara” disusun oleh Dewi Sartika Sam, lahir di Pulo Maniang, 11 Juli 1995, penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara, buah hati dari ibunda Hj. Maswara dan ayahanda Samsuddin. Penulis memulai pendidikan di sekolah dasar SDN 1 Pomalaa, setelah lulus Sekolah dasar pada tahun 2007.

Penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Pomalaa, kemudian pada tahun 2010 penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 2 Pomalaa dan lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi dan menyelesaikan studi pada tahun 2017.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
MAKASSAR